



Netviewer one2one 4.0.0.919

Benutzerhandbuch

Oktober 2006



Copyright und Marken

Haftungsausschluss

Ansprüche gegenüber der Netviewer GmbH in Anlehnung an die in diesem Handbuch beschriebenen Hard- oder Softwareprodukte richten sich ausschließlich nach den Bestimmungen der Lizenzvereinbarungen und den AGB. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, insbesondere übernimmt die Netviewer GmbH keine Gewähr für die Richtigkeit des Inhalts dieses Handbuchs.

Netviewer GmbH
Erzberger Str. 117
D-76133 Karlsruhe

Tel.: +49 (0)721/35 44 99-0
Fax: +49 (0)721/35 44 99-300

info@netviewer.de
www.netviewer.de

Oktober 2006

Inhaltsverzeichnis

Über dieses Benutzerhandbuch

Das Benutzerhandbuch Netviewer one2one 4.0 richtet sich an den Berater, der mithilfe des Beraterprogramms eine Netviewer-Sitzung vorbereitet, startet und leitet. Die Beschreibungen zum Ablauf einer Sitzung und zu den Netviewer-Funktionen erfolgen in erster Linie aus Sicht des Beraters.
Viele Funktionen von Netviewer sind für beide beteiligten Anwender gleich. Das Benutzerhandbuch informiert Sie immer darüber, ob die Funktion für beide Sitzungspartner oder nur für den Berater verfügbar ist.

Beschreibungskonventionen im Benutzerhandbuch

Schritt-für-Schritt-Anleitungen sind immer nummeriert.
Beispiel:

1. Klicken Sie auf *Profilmanager* im Startdialog.
2. Markieren Sie das Profil, das Sie ändern möchten.
3. Bearbeiten Sie das Profil auf den Registern (...).

Bedienelemente, die Sie in der Benutzeroberfläche wiederfinden, also beispielsweise Buttons, Dialogtitel oder Optionen, sind im Text hervorgehoben, wenn es sich um konkrete Handlungsanweisungen oder Bezüge handelt.
Beispiel:

- Klicken Sie im Startdialog auf *Sitzung starten*.
- In der Schublade *Applikationsauswahl* können Sie die Applikationen auswählen, die Netviewer an den Sitzungspartner überträgt.

Tasten auf Ihrer Tastatur sind im Text mit eckigen Klammern gekennzeichnet.
Beispiel:

- Um auf einen anderen Bildschirm zu wechseln, nutzen Sie die Tastenkombination [STRG] + [ALT] + [S].



Hinweise zur Bedienung von Netviewer (z.B. Warnhinweise, besondere Bedienung) sind mit dem Ausrufezeichen-Symbol gekennzeichnet.



Tipps, die Ihnen die Bedienung von Netviewer erleichtern, sind mit dem Glühbirnen-Symbol gekennzeichnet.

Navigation im Benutzerhandbuch

Wenn Sie das Benutzerhandbuch mit dem Acrobat Reader am Bildschirm lesen, stehen Ihnen verschiedene Funktionen zur Navigation zur Verfügung.
Um mit einem Mausklick zu einem bestimmten Kapitel zu springen, nutzen Sie die Lesezeichen. Klicken Sie auf den Reiter *Lesezeichen* am linken Bildschirmrand. Nun können Sie in der Gliederung direkt in die verlinkten Kapitel springen.

Mit der Tastenkombination [Strg] + [F] öffnen Sie im Acrobat Reader die Stichwortsuche. Möchten Sie beispielsweise Informationen zum Sitzungsplaner, geben Sie das Stichwort „Sitzungsplaner“ im Suchfeld ein. Sie können nun zu allen Stellen springen, an denen das Stichwort „Sitzungsplaner“ vorkommt.

Über Netviewer one2one

Mit Netviewer one2one können sich zwei Gesprächspartner gegenseitig auf den Bildschirm blicken, sich gegenseitig Fernsteuerungsrechte einräumen und so interaktiv zusammenarbeiten. Das spart z. B. Ihrem in- oder externen Support Zeit und damit erheblich Kosten. Aber auch zum Vertrieb ihrer (Software-) Produkte oder Dienstleistungen ist Netviewer one2one bestens geeignet.

An einer Netviewer-Sitzung sind immer zwei Rollen beteiligt:

- Der Berater, der die Netviewer-Sitzung organisiert, eröffnet und leitet.
- Der Teilnehmer, der in die gestartete Sitzung eintritt.

Auf beiden Seiten – bei Berater und Teilnehmer – ist keinerlei Installation oder Konfiguration notwendig. Zum Aufbau einer Netviewer-Sitzung benötigen beide lediglich einen Internetzugang und das installationsfreie, sofort ausführbare Netviewer-Programm:

- Der Berater verwendet das lizenzpflichtige Netviewer one2one Beraterprogramm, das er von der Netviewer GmbH erhalten hat.
- Der Teilnehmer verwendet das nicht lizenzpflichtige Teilnehmerprogramm, das er beispielsweise von der Webseite des Beraters herunterlädt.

Die zentrale Funktion von Netviewer ist die Übertragung des eigenen Bildschirms auf einen anderen Computer (engl.: Desktop Sharing).
Wenn Sie eine Netviewer-Sitzung starten, zeigen Sie als Berater zunächst Ihren eigenen Bildschirm. Sie befinden sich im so genannten Show-Modus (von engl: show – zeigen). Der Teilnehmer erhält auf seinem Bildschirm eine Darstellung Ihres kompletten Bildschirminhalts. Er befindet sich im Watch-Modus (von engl. watch – beobachten).
Möchten Sie im Laufe der Sitzung die Rollen tauschen, ändern Sie einfach die Blickrichtung.

Wenn Ihnen der Sitzungspartner das Fernsteuerungsrecht überlässt, können Sie Maus- und Tastatureingaben auf seinem Computer durchführen – wobei der andere immer entscheidet, welche Applikationen Sie sehen und fernsteuern können.

Daneben stehen Ihnen als Berater verschiedene administrative Werkzeuge zur Sitzungsplanung und Benutzerverwaltung zur Verfügung.
Während der Netviewer-Sitzung profitieren beide Sitzungspartner von den Funktionen im Netviewer Control Panel, z.B. Video- und Sprachübertragung, Dateitransfer etc.

Viel Spaß mit Ihrer Netviewer one2one!

Netviewer einrichten

Systemvoraussetzungen

Folgende Systemvoraussetzungen gelten für das Berater- und das Teilnehmerprogramm:

- PC mit Windows 98, Windows ME, Windows NT4, Windows 2000, Windows 2003 oder Windows XP
- Internetzugang (auch via Proxy) mit beliebigem Browser
- Prozessor mit mind. 300 MHz
- mind. 64 MB RAM
- Angeschlossene und korrekt installierte Webcam (bei Nutzung der Video-Funktion)
- Headset (bei Nutzung der Voice over IP-Funktion)

Hilfreiche Schritte vor der ersten Sitzung

Netviewer one2one erfordert keine Konfiguration oder Installation vor der ersten Nutzung. Wenn Sie von der Netviewer GmbH die Software-Komponenten erhalten haben, können Sie sofort starten.
Die folgenden Informationen helfen Ihnen jedoch, die Handhabung von Netviewer sowohl für den Berater als auch für den Teilnehmer einfach und effizient zu gestalten.

Auf Beraterseite

Beraterprogramm verteilen

Die Personen in Ihrer Organisation, die zum Aufbau einer Netviewer Sitzung berechtigt sein sollen, benötigen das Netviewer one2one Beraterprogramm (NV_o2o_Berater_DE.exe).
Legen Sie das Beraterprogramm entweder an einem zentralen Ort, z.B. auf dem Netzwerk ab, oder verteilen Sie es an die zugriffsberechtigten Personen.
Eine Verknüpfung zum Beraterprogramm auf dem Desktop des Beraters ermöglicht den schnellen Zugriff.

Login-Daten verteilen

Das Beraterprogramm ist standardmäßig durch ein Login zugriffsgeschützt. Netviewer fragt beim Starten die Login-Daten des Beraters zur Authentifizierung und Autorisierung ab. Abhängig von Ihrer Konfiguration müssen Sie einen Benutzernamen und ein Passwort oder nur ein Passwort eingeben.
Die Login-Daten, die Sie bei der Auslieferung der Programme von der Netviewer GmbH erhalten haben oder selbst im Benutzermanager definieren können (sofern Sie die Netviewer-Benutzerverwaltung verwenden), geben Sie an die zugriffsberechtigten Personen weiter.

Auf Teilnehmerseite

Teilnehmerprogramm zur Verfügung stellen

Der Teilnehmer, mit dem Sie eine Sitzung durchführen möchten, benötigt das Netviewer one2one Teilnehmerprogramm (NV_o2o_Teilnehmer_DE.exe).
Sie erhalten das Teilnehmerprogramm bei der Auslieferung des Beraterprogramms von der Netviewer GmbH. Das Teilnehmerprogramm können Sie auf folgenden Wegen bereitstellen:

- Als Download auf Ihrer eigenen Webseite.
- Auf einem anderen Weg, z.B. per E-Mail.
- Als Download von der Webseite www.netviewer.de, auf der die Netviewer GmbH immer die aktuellsten Teilnehmerprogramme bereithält.

Kompatibilität zum Beraterprogramm

Grundsätzlich ist jedes Netviewer one2one Teilnehmerprogramm mit Ihrem Beraterprogramm kompatibel. Der Teilnehmer kann auch mit einem älteren Teilnehmerprogramm an einer Sitzung mit Ihnen teilnehmen.
Die funktionalen Einstellungen des Teilnehmerprogramms passen sich immer dem Beraterprogramm an. Ist beispielsweise im Beraterprogramm die Möglichkeit zum Blickrichtungswechsel deaktiviert, ist diese auch im Teilnehmerprogramm nicht verfügbar.

VeriSign-Zertifikat prüfen



Die Netviewer Programme sind mit dem VeriSign-Zertifikat signiert, welches die Echtheit des Programms bestätigt. Sie können die Signatur jederzeit über die Dateieigenschaften einsehen und sich versichern, dass Sie ein Originalprogramm der Netviewer GmbH verwenden.

1. Öffnen Sie das Kontextmenü der Datei mit einem Rechtsklick auf die .exe-Datei.
2. Wählen Sie *Eigenschaften*.
3. Wechseln Sie auf den Reiter *Digitale Signaturen*.
4. Wählen Sie in der Auswahlliste das Netviewer-Zertifikat aus und klicken Sie auf *Details*. In den Details können Sie die Gültigkeit des VeriSign-Zertifikats prüfen.

Sitzungsaufbau mit Netviewer

Kurz gefasst

1. Das Beraterprogramm starten
2. Die Login-Daten eingeben
3. Im Startdialog auf *Sitzung starten* klicken
4. Die Sitzungsnummer an den Teilnehmer übermitteln
5. Der Teilnehmer startet das Teilnehmerprogramm
6. Der Teilnehmer gibt die Sitzungsnummer ein und bestätigt
7. Die Netviewer-Sitzung ist gestartet.

Sitzungsaufbau im Detail

Zum Starten einer Netviewer-Sitzung benötigen Berater und Teilnehmer Zugang zum Netviewer one2one Berater- bzw. Teilnehmerprogramm.

1. Als Berater starten Sie zunächst das Netviewer one2one Beraterprogramm (NV_o2o_Berater_DE.exe).
2. Authentifizieren Sie sich im Dialog *Login* mit Ihren Login-Daten.

Welche Login-Daten Netviewer beim Start abfragt, hängt von der Authentifizierungsmethode ab, die Sie mit der Netviewer GmbH vereinbart haben.

Authentifizierungs-methode	**Was passiert nach dem Starten des Beraterprogramms?**
Keine	Es erscheint sofort der Startdialog.
Passwort	Der Login-Dialog erscheint, in welchem Sie Ihr Passwort eingeben. Für Ihre Netviewer one2one ist genau ein Passwort definiert.
Benutzername und Passwort	Der Login-Dialog erscheint, in welchem Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort eingeben. Die Zahl der möglichen Benutzer ist nicht beschränkt. Weitere Informationen zur Benutzerverwaltung und dem Login mit Benutzername und Passwort lesen Sie im Kapitel „Admin-Funktionen" ab S. 42.



Wählen Sie im Login-Dialog die Option *Login-Daten speichern*, um Benutzername und Passwort lokal auf Ihrem Computer zu speichern. Beim nächsten Start von Netviewer sind Benutzername und Passwort im Login bereits ausgefüllt und Sie müssen nur noch mit *OK* bestätigen.
Wenn Sie die Option verwenden, sollten Sie sicherstellen, dass keine unbefugte Person Zugriff auf Ihren Computer und damit auf Netviewer erhält.



Nach dem Login öffnet sich der Startdialog, in welchem Sie die Sitzung starten können und Zugriff auf die administrativen Werkzeuge für Netviewer haben.



3. Klicken Sie auf *Sitzung starten*, um die Netviewer-Sitzung zu initiieren. Rechts im Bildschirm erscheint nun das Netviewer Mini-Panel mit der sechsstelligen Sitzungsnummer.

Die Sitzungsnummer dient der korrekten Vermittlung von Berater und Teilnehmer.
Der Teilnehmer startet nun das Netviewer Teilnehmerprogramm (z.B. per Download von Ihrer Webseite oder www.netviewer.de). Abhängig davon, welchen Browser der Teilnehmer verwendet, kann er das Teilnehmerprogramm beim Download direkt starten (Internet Explorer) oder er muss es zunächst lokal speichern und dann ausführen.

4. Geben Sie dem Teilnehmer telefonisch die Sitzungsnummer durch. Wenn Sie den Sitzungsplaner verwenden, können Sie auch im Voraus eine E-Mail-Einladung mit den Sitzungsdaten versenden.

Der Teilnehmer gibt die Sitzungsnummer im Login-Dialog ein und bestätigt die Eingabe.



Wenn Sie bei einer geplanten Sitzung ein Sitzungspasswort definiert haben, muss der Teilnehmer dieses in einem weiteren Dialog eingeben.

Netviewer stellt nun die Verbindung zwischen Berater und Teilnehmer her. Sobald die Verbindung besteht, zeigen Sie als Berater dem Teilnehmer Ihren Bildschirm.

Den erfolgreichen Verbindungsaufbau erkennen Sie am Mini-Panel, das nun die wichtigsten Sitzungsfunktionen bereithält. Mit einem Klick auf das Mini-Panel können Sie das Control Panel ausklappen.





Beim Teilnehmer erscheint das Netviewer-Fenster auf dem Bildschirm, welches den Bildschirminhalt des Beraters zeigt. Weiterhin ist am rechten Bildschirmrand der Clip zum Ausklappen des Control Panels sichtbar.



Benutzeroberfläche

Beim Berater

Der Startdialog

Der Startdialog erscheint beim Berater nach dem Login ins Beraterprogramm. Über den Startdialog kann der Berater Sitzungen initiieren und zentrale administrative Werkzeuge öffnen.
Der Startdialog ist nur vor dem Start einer Netviewer-Sitzung zugänglich.



Sitzung starten	Eine Netviewer-Sitzung ohne Profil starten
Sitzung mit Profil (...) starten	Eine Netviewer-Sitzung mit dem genannten Profil starten
Profilmanager	Den Profilmanager öffnen, um Profile anzulegen, vorhandene Profile zu bearbeiten oder zu löschen

Benutzermanager	Den Benutzermanager öffnen, um Benutzer (oder Benutzergruppen) anzulegen.
Termin z.B. 11:00 Support-Sitzung	Unter *Geplante Sitzungen (heute)* sind die für den heutigen Tag im Sitzungsplaner eingetragenen Termine sichtbar. Mit einem Klick auf den Termin starten Sie die Sitzung.
Sitzungsplaner	Den Sitzungsplaner öffnen, um Termine für Netviewer-Sitzungen anzulegen, zu bearbeiten oder zu löschen
Wie funktioniert Netviewer?	Die Online-Hilfe für den Berater im Webbrowser öffnen
Beenden	Netviewer beenden

Bei beiden Sitzungspartnern

Das Control Panel

Das ein- und ausklappbare Control Panel mit dem Clip bzw. dem Mini-Panel steht beiden Sitzungspartnern zur Verfügung. Es bietet Zugriff auf verschiedene Funktionen wie Dateitransfer, Sprach- oder Videoübertragung und ist unterteilt in so genannte Schubladen.
Das Control Panel des Beraters bietet zusätzlich verschiedene administrative Funktionen zur Durchführung der Sitzung, über die der Teilnehmer nicht verfügt.

Control Panel auf- und zuklappen

- Klicken Sie auf den Clip bzw. das Mini-Panel, um das Control Panel auf- oder zuzuklappen.



Auch wenn das Control Panel zugeklappt ist, erkennen Sie am Clip (dem kleinen roten Griff am Bildschirmrand im Watch-Modus) bzw. am Mini-Panel (im Show-Modus) immer, dass die Sitzung gerade läuft.
So können Sie sich voll auf die Anwendung konzentrieren, die Sie gerade bearbeiten, und haben trotzdem immer Zugriff auf das Control Panel.

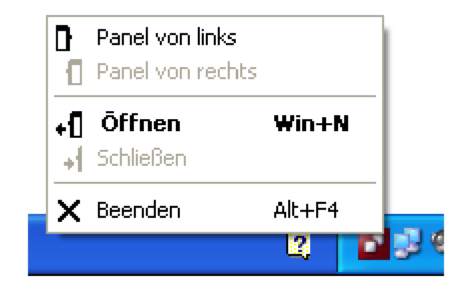




Häufig verdeckt das Control Panel die Schaltflächen zum Minimieren, Verkleinern und Schließen eines darunter liegenden Fensters. Wenn Sie die Maus jedoch in die rechte obere Ecke bewegen, rutscht das Control Panel nach unten, so dass Sie die Schaltflächen bedienen können.

Control Panel verschieben

Das Control Panel lässt sich am rechten oder am linken Bildschirmrand positionieren.



1. Öffnen Sie mit einem Rechtsklick auf das Netviewer Icon im System Tray oder auf das Mini-Panel das Kontextmenü.
2. Wählen Sie *Panel von links* bzw. *Panel von rechts*.

Im oberen Bereich des Control Panel stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

« »	Das Control Panel auf- und zuklappen.
SHOW WATCH	In den Show-Modus bzw. in den Watch-Modus wechseln. Die aktuelle Blickrichtung ist gelb markiert.
Fernsteuerung F11 on OFF	Die Fernsteuerung für den Sitzungspartner aktivieren bzw. deaktivieren. Der aktuelle Zustand ist gelb markiert. Die Sicherheitstaste ([F11], abhängig von Ihrer Konfiguration) ermöglicht das sofortige Deaktivieren der Fernsteuerung.

Die Schubladen im Control Panel

Die folgende Übersicht zeigt alle für das Control Panel verfügbaren Schubladen. Welche Schubladen Ihnen tatsächlich zur Verfügung stehen, ist abhängig von der erworbenen Produktvariante.

Zum Auf- oder Zuklappen einer Schublade klicken Sie auf deren Titelleiste.

Weitere Informationen zu den Schubladen finden Sie in den Abschnitten „Funktionen für den Berater“ und „Funktionen für beide Sitzungspartner“ ab Seite 16.



Sitzung (nur auf Beraterseite)	Auf die Sitzungsdaten und den Profilmanager zugreifen.
Netviewer News	Nur temporär vorhanden. Enthält wichtige Informationen der Netviewer GmbH, z.B. bei Verfügbarkeit einer neuen Programmversion.
Applikationsauswahl	Im Show-Modus festlegen, welche Anwendungen und Bildschirmelemente an den Sitzungspartner übertragen werden.
Monitor	Die Übertragung des Bildschirms an den Sitzungspartner prüfen. Über das Kontextmenü (Rechtsklick) die übertragene Farbtiefe und damit die Übertragungsgeschwindigkeit und -qualität wählen.
VoIP	Die Sprachübertragung per Voice over IP aktivieren und justieren.
VideoIn	Das Videobild des Sitzungspartners sehen.
VideoOut	Das eigene Videobild sehen und die Übertragung an den Sitzungspartner aktivieren.
Chat	Per Textnachricht mit dem Sitzungspartner kommunizieren.
Whiteboard	Whiteboard-Funktion zum Zeichnen und Markieren auf dem Bildschirm.
Dateitransfer	Dateien während der Sitzung austauschen, entweder mithilfe der Schaltflächen oder einfach per Drag & Drop.
Favoriten	Verknüpfungen erstellen für den schnellen Zugriff auf Dateien.
Notizen	Notizen während der Sitzung festhalten.

Systeminformationen (nur auf Beraterseite)	Technische Informationen zum System des Teilnehmers abfragen, z.B. Betriebssystem, Hardware, Internet-Anbindung.
About	Informiert über die verwendete Netviewer-Variante, die Version und den Lizenznehmer, und bietet den Link zur Online-Hilfe.

Das Mini-Panel





Das Mini-Panel zeigt dem Berater, bevor der Teilnehmer in die Sitzung eingetreten ist, die Sitzungsnummer an und bietet die Möglichkeit, eine E-Mail-Einladung zu versenden.

Sobald sich beide Sitzungspartner in der Sitzung befinden, bietet das Mini-Panel dem Sitzungspartner im Show-Modus die folgenden Grundfunktionen:

- Blickrichtung ändern
- Fernsteuerung aktivieren/deaktivieren
- Control Panel ein- und ausklappen

Das Mini-Panel signalisiert: Ihr Sitzungspartner schaut gerade auf Ihren Bildschirm. Es befindet sich immer im Vordergrund, solange Sie Ihren Bildschirm zeigen, und kann nicht durch Fenster oder Dialoge verdeckt werden.

Mini-Panel positionieren

Das Mini-Panel lässt sich frei vom Control Panel positionieren.

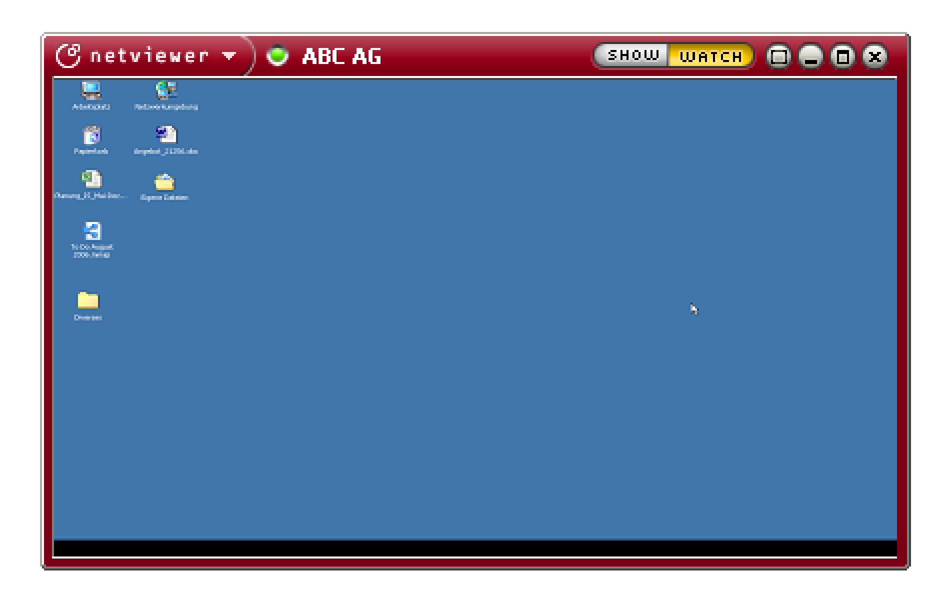
1. Reißen Sie das Mini-Panel ab, indem Sie auf die rote Leiste klicken und es mit gedrückter Maustaste vom Control Panel wegziehen.
2. Positionieren Sie das Mini-Panel wie gewünscht.

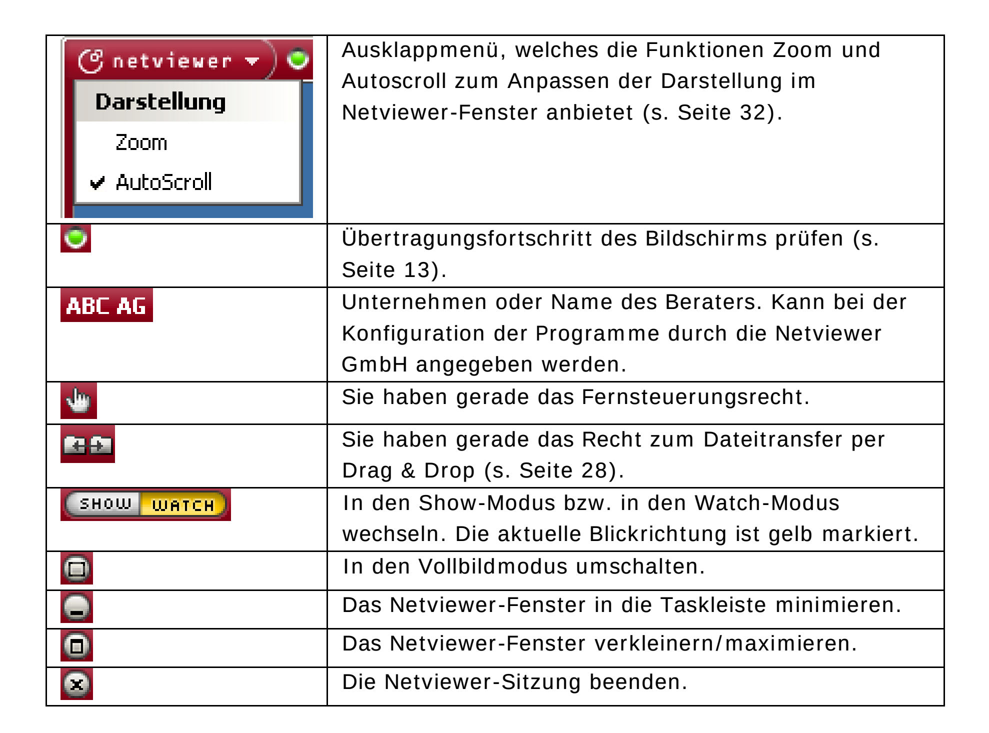
- Zum Andocken ziehen Sie das Mini-Panel einfach wieder an das Control Panel heran.

	Das Control Panel aufklappen bzw. zuklappen.
	Die Netviewer-Sitzung beenden.
	Den Fortschritt der Übertragung zum Sitzungspartner prüfen. Grün gefüllt - Bildschirmübertragung vollständig und in maximaler Qualität Weiß-gestreift - Bildschirmübertragung in reduzierter Farbtiefe/Qualität Grau - Bildschirmübertragung noch unvollständig
SHOW WATCH	In den Show-Modus bzw. in den Watch-Modus wechseln. Die aktuelle Blickrichtung ist gelb markiert.
on OFF	Die Fernsteuerung für den Sitzungspartner aktivieren bzw. deaktivieren. Der aktuelle Zustand ist gelb markiert.
F11	Informiert über die Sicherheitstaste zum sofortigen Deaktivieren der Fernsteuerung (standardmäßig [F11]).

Das Netviewer-Fenster

Das Netviewer-Fenster zeigt Ihnen im Watch-Modus den Bildschirminhalt des Gegenübers. Das Netviewer-Fenster lässt sich bedienen wie ein normales Windows-Fenster, bietet jedoch zusätzliche Funktionen für Ihre Netviewer-Sitzung.





netviewer Darstellung Zoom ✔ AutoScroll	Ausklappmenü, welches die Funktionen Zoom und Autoscroll zum Anpassen der Darstellung im Netviewer-Fenster anbietet (s. Seite 32).
	Übertragungsfortschritt des Bildschirms prüfen (s. Seite 13).
ABC AG	Unternehmen oder Name des Beraters. Kann bei der Konfiguration der Programme durch die Netviewer GmbH angegeben werden.
	Sie haben gerade das Fernsteuerungsrecht.
	Sie haben gerade das Recht zum Dateitransfer per Drag & Drop (s. Seite 28).
SHOW WATCH	In den Show-Modus bzw. in den Watch-Modus wechseln. Die aktuelle Blickrichtung ist gelb markiert.
	In den Vollbildmodus umschalten.
	Das Netviewer-Fenster in die Taskleiste minimieren.
	Das Netviewer-Fenster verkleinern/maximieren.
	Die Netviewer-Sitzung beenden.

Netviewer-Fenster in der Taskleiste

Netviewer ist als Task in der Windows-Taskleiste sichtbar. Im Kontextmenü der Task, das Sie mit einem Rechtsklick darauf öffnen, stehen Ihnen im Watch-Modus verschiedene Funktionen zur Darstellung von Netviewer zur Verfügung.



Das Netviewer-Icon im System Tray

Das Netviewer Icon im System Tray signalisiert, dass Netviewer one2one gerade an Ihrem Computer verwendet wird.
Mit einem Rechtsklick auf das Icon öffnen Sie das Kontextmenü, welches Funktionen zur Steuerung des Control Panels und zum Schließen von Netviewer anbietet.



Funktionen für den Berater

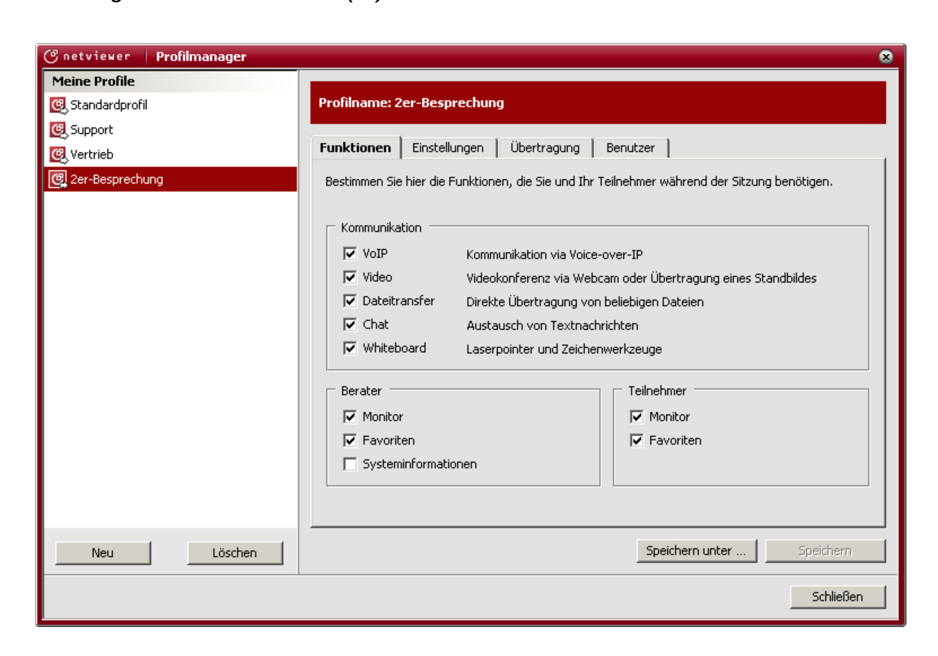
Der Berater hat die Aufgabe, eine Netviewer-Sitzung organisatorisch vorzubereiten und während der Sitzung die leitende Rolle zu übernehmen. Dazu stehen ihm verschiedene administrative Funktionen zur Verfügung.

Profilmanager

Der Profilmanager richtet sich in erster Linie an den Administrator von Netviewer, da die Profile Teil des Benutzerkonzepts von Netviewer sind. Trotzdem soll der Profilmanager an dieser Stelle erläutert werden, da er auch dem Berater vor oder während einer Sitzung hilfreiche Funktionen bietet.
Eine ausführliche Beschreibung der Einstellmöglichkeiten im Profilmanager finden Sie im Abschnitt „Profilmanager“ ab Seite 47.

Profile ermöglichen es, bestimmte Standardeinstellungen von Netviewer temporär oder dauerhaft für besondere Einsatzszenarien oder Benutzer zu ändern.
Im Startdialog können Sie eine Sitzung dann mit einem Klick auf *Sitzung starten mit Profil (...)* starten.

Sitzung mit Profil Support starten



Bei entsprechender Berechtigung haben Sie zwei Möglichkeiten ein Profil zu bearbeiten:

- Vor dem Start einer Sitzung, um das Profil dauerhaft zu ändern.
- Während einer Sitzung, um das Profil temporär für diese Sitzung zu ändern.

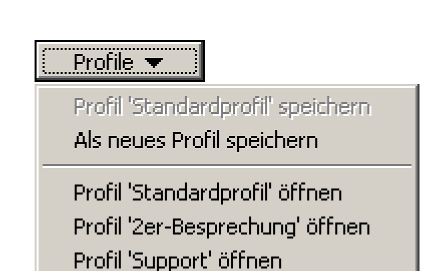
Profil vor dem Sitzungsstart ändern

1. Klicken Sie auf *Profilmanager* im Startdialog.
2. Markieren Sie das Profil, das Sie ändern möchten.
3. Bearbeiten Sie das Profil auf den Registern *Funktionen*, *Einstellungen*, *Übertragung* und *Benutzer*.
4. Klicken Sie auf *Speichern*, um es unter dem vorhanden Namen zu speichern, oder auf *Speichern unter*, um das geänderte Profil unter einem neuen Namen zu speichern.

Profil bei laufender Sitzung ändern

1. Klicken Sie auf das Symbol *Profilmanager* in der Schublade *Sitzung*. Der Profilmanager in einer leicht eingeschränkten Form wird geöffnet. Nun haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Entweder Sie bearbeiten das aktuelle Profil und verwenden es weiter.
- Oder Sie öffnen das Menü *Profile* und wählen ein anderes Profil aus, welches Sie bearbeiten und für die laufende Sitzung verwenden.



2. Klicken Sie auf *OK*, um das geänderte Profil anzuwenden.

- Wenn Sie das geänderte Profil unter einem neuen Namen speichern möchten, klicken Sie im Menü *Profile* auf *Als neues Profil speichern* und geben Sie im Dialog *Speichern unter ...* einen neuen Namen ein.

Sitzungsplaner

Mit dem Modul Sitzungsplaner planen und verwalten Sie Termine für Netviewer-Sitzungen.

Die Netviewer-Termine, die Sie für den aktuellen Tag eingetragen haben, erscheinen im Startdialog und lassen sich mit einem Mausklick sofort starten.

 11:30 Support-Sitzung C278

Welche Vorteile bringt der Sitzungsplaner?

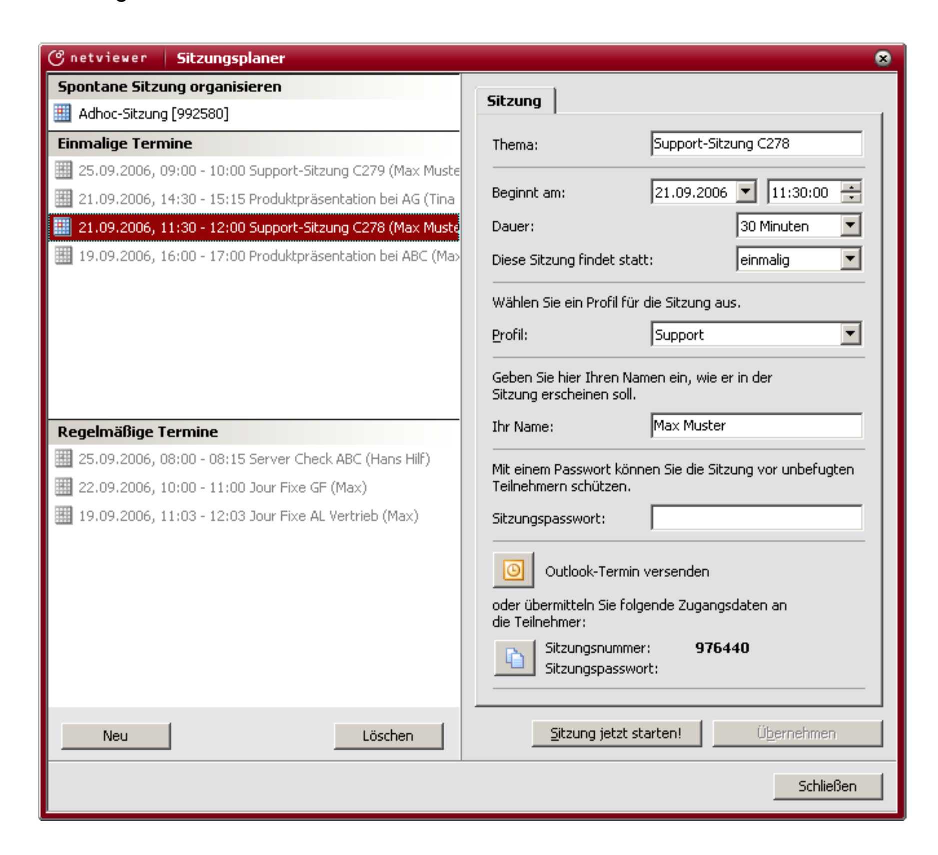
- Sie können Ihre Netviewer-Sitzungen besser vorbereiten, z.B. mit Datum, Uhrzeit und Profil.
- Sie verwalten zentral Ihre Netviewer-Termine – gerade bei mehreren Netviewer-Nutzern in Ihrer Organisation.
- Sie können Sitzungseinladungen komfortabel im Voraus per E-Mail versenden.
- Sie sind immer über Ihre aktuellen und geplanten Netviewer-Temine informiert.

Sitzungsplaner öffnen

- Klicken Sie im Startdialog auf *Sitzungsplaner*.

Oberfläche des Sitzungsplaners

Im linken Bereich des Sitzungsplaners sehen Sie unter *Einmalige Termine* und *Regelmäßige Termine* die bereits angelegten Sitzungstermine. Falls noch keine Termine vorhanden sind, haben Sie über *Spontane Sitzung organisieren* die Möglichkeit, eine Adhoc-Sitzung zu organisieren. Oder Sie nutzen den Button *Neu*, um eine neue Sitzung zu planen.
Im rechten Teil finden Sie die Daten des links markierten Sitzungstermins.



Neue Sitzung planen

Neu

1. Klicken Sie auf den Button *Neu*.
2. Geben Sie ein Thema für die Sitzung ein.
3. Geben Sie den Beginn und die Dauer der Sitzung an.
4. Wählen Sie aus, ob die Sitzung einmalig, täglich, wöchentlich oder monatlich stattfindet.

Optionale Angaben:

- *Profil*: Über die Auswahl eines Profils können Sie die Sitzung mit individuellen Einstellungen starten. Profile legen Sie im Profilmanager an.
- *Sitzungspasswort*: Optional können Sie die Sitzung mit einem Sitzungspasswort vor unbefugtem Zugriff schützen.
- Weitere Informationen zur integrierten Einladungsfunktion erhalten Sie auf Seite 19.

- Mit dem Button *Zugangsdaten in die Zwischenablage kopieren* kopieren Sie die Sitzungsnummer und ggf. das Sitzungspasswort in die Windows-Zwischenablage.

5. Klicken Sie auf *Übernehmen*. Der Sitzungstermin erscheint nun unter *Einmalige Termine* bzw. *Regelmäßige Termine*.

Adhoc-Sitzung starten

Möchten Sie eine Sitzung kurzfristig ohne vorherige Planung starten, aber trotzdem zusätzliche Einstellungen vornehmen können, nutzen Sie die Adhoc-Sitzung.

1. Klicken Sie auf *Adhoc-Sitzung*.
2. Optional können Sie das Profil, Ihren Namen sowie das Sitzungspasswort ändern und Einladungen per E-Mail versenden.
3. Klicken Sie auf *Sitzung jetzt starten!*.



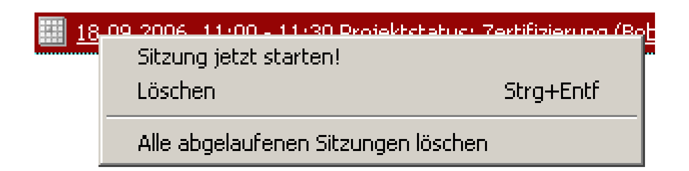
Sie können jede Sitzung im Sitzungsplaner unabhängig vom geplanten Beginn auch direkt starten mit einem Mausklick auf *Sitzung sofort starten*.

Sitzungstermine löschen

Sie können entweder einen einzelnen oder alle abgelaufenen Sitzungen löschen.

- Um einen einzelnen Sitzungstermin zu löschen, öffnen Sie mit einem Rechtsklick auf den Termin das Kontextmenü und wählen *Löschen*.

- Um alle abgelaufenen Sitzungstermine zu löschen, wählen Sie im Kontextmenü *Alle abgelaufenen Sitzungen löschen*.



Die integrierte Einladungsfunktion

Den Teilnehmer, mit dem Sie eine Sitzung durchführen möchten, können Sie direkt aus Netviewer heraus per E-Mail einladen.
Netviewer verfügt dazu über eine Schnittstelle zu Ihrem Standard-Mail-Programm. Netviewer unterstützt grundsätzlich alle E-Mail-Programme.

Das Versenden eines Termins per E-Mail, der automatisch in den Kalender des Empfängers eingetragen wird, ist bei Nutzung der folgenden E-Mail-Programme auf Teilnehmer- und Beraterseite möglich:

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes

Einladungen können Sie im Voraus bei der Planung der Sitzung versenden oder direkt bei bereits gestarteter Sitzung.

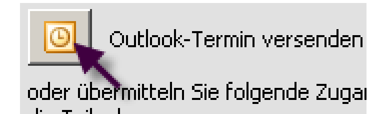
Die Einladung enthält einen bearbeitbaren Standardtext, der die Sitzungsnummer und üblicherweise den Link auf das Teilnehmerprogramm beinhaltet. So erhält der Teilnehmer alle notwendigen Informationen, um ohne Umwege der Sitzung beitreten zu können.



Um eine sichere Übertragung der Sitzungsnummer zu gewährleisten, empfehlen wir, die E-Mails verschlüsselt zu versenden. Die Möglichkeiten zur Verschlüsselung entnehmen Sie bitte der Hilfe Ihres E-Mail-Programms.

Über den Sitzungsplaner einladen

Wenn Sie Ihre Netviewer-Sitzungen mit dem Sitzungsplaner vorbereiten und planen, können Sie im Voraus eine Einladung an den Teilnehmer versenden. So hat der Teilnehmer die Möglichkeit, die Sitzung entsprechend einzuplanen und verfügt frühzeitig über die zum Starten der Sitzung benötigten Informationen.



1. Öffnen Sie den *Sitzungsplaner* über den Startdialog und planen Sie wie gewohnt eine Sitzung.
2. Klicken Sie auf den Einladungs-Button. Netviewer versucht nun, auf Ihr E-Mail-Programm zuzugreifen. Gegebenenfalls erscheint eine Abfrage vom E-Mail-Programm, die eine Bestätigung erfordert.

Wenn Sie Microsoft Outlook oder Lotus Notes verwenden:

3. Der zu versendende Termin wird nun in Microsoft Outlook/Lotus Notes geöffnet. Geben Sie den Empfänger des Termins ein und fügen Sie die benötigten Informationen, z.B. Anlagen, hinzu.
4. Versenden Sie den Termin.



Wenn der Empfänger ein anderes E-Mail-Programm verwendet, wird der Termin automatisch in eine normale E-Mail umgewandelt.

Wenn Sie ein anderes E-Mail-Programm verwenden:

3. Die zu versendende E-Mail wird nun in Ihrem E-Mail-Programm geöffnet. Geben Sie den Empfänger der E-Mail ein und fügen Sie die benötigten Informationen, z.B. Anlagen, hinzu.
4. Versenden Sie die E-Mail.



Wenn Sie Ihre Sitzungen mit der Einladungsfunktion im Sitzungsplaner organisieren und die VoIP-Funktion nutzen, wird der Telefonanruf vor der Sitzung überflüssig. Zum vereinbarten Zeitpunkt treffen sich beide Sitzungspartner direkt in der Sitzung und kommunizieren per integrierter VoIP-Funktion miteinander.

Bei gestarteter Sitzung einladen

So gehen Sie vor, wenn Sie einen Teilnehmer spontan zu einer bereits gestarteten Sitzung einladen oder ihm auf schnellem Weg die Sitzungsdaten zukommen lassen möchten.



1. Klicken Sie, nachdem Sie die Sitzung als Berater gestartet haben, im Mini-Panel auf den Einladungs-Button. Netviewer versucht nun, auf Ihr E-Mail-Programm zuzugreifen. Gegebenenfalls erscheint eine Abfrage vom E-Mail-Programm, die eine Bestätigung erfordert.
2. Die zu versendende E-Mail wird nun in Ihrem E-Mail-Programm geöffnet. Geben Sie den Empfänger der E-Mail ein und fügen Sie die benötigten Informationen, z.B. Anlagen, hinzu.
3. Versenden Sie die E-Mail.

Die Schublade Sitzung

Die Schublade *Sitzung* im Control Panel bietet Ihnen als Berater folgende Informationen und Funktionen:

- *Sitzungsnummer*, welche die Sitzung identifiziert und welche der Teilnehmer zum Eintritt in die Sitzung benötigt
- *Sitzungspasswort* (optional), welches der Teilnehmer zum Eintritt in die Sitzung benötigt
- *Profilname*: Name des aktuell verwendeten Profils
- Symbol Profilmanager, um das in der Sitzung verwendete Profil zu bearbeiten

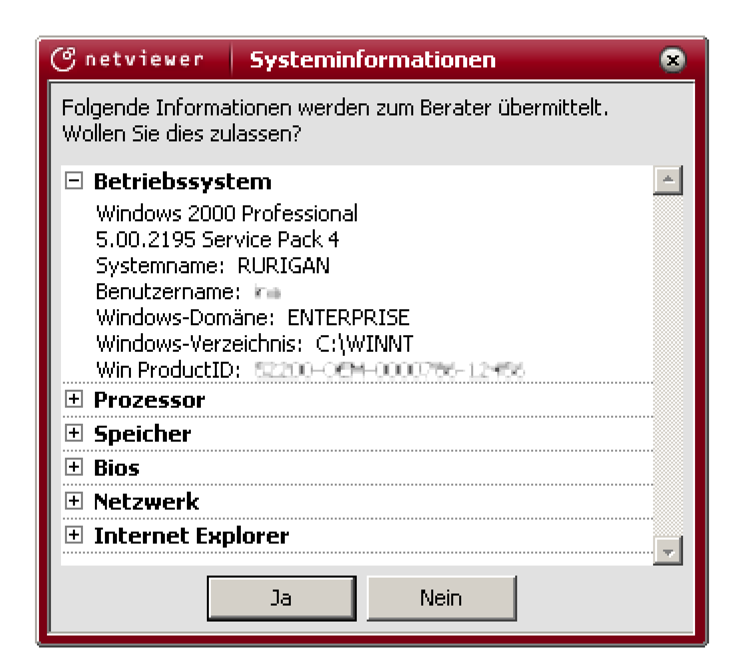


Die Schublade Systeminformationen

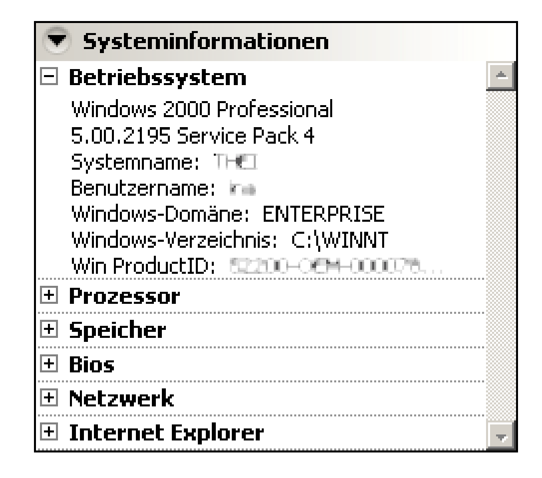
Die Schublade *Systeminformationen* erleichtert Ihnen als Berater die Arbeit, wenn Sie Netviewer zu Supportzwecken verwenden.
Um sich das langwierige Erfragen und Suchen der Systemdaten beim Teilnehmer zu ersparen, können Sie diese gesammelt beim Teilnehmer anfordern und dann in der Schublade einsehen.

1. Klicken Sie in der Schublade *Systeminformationen* auf den blauen Link, um die Daten beim Teilnehmer anzufordern. Beim

Teilnehmer erscheint nun eine Abfrage, die er zunächst bestätigen muss.



2. Wenn der Teilnehmer die Abfrage bestätigt hat, sehen Sie die verfügbaren Informationen (z.B. Betriebssystem, Speicher, Internetverbindung) in der Schublade *Systeminformationen*.



Funktionen für beide Sitzungs-partner

Die Funktionen, die wir Ihnen in diesem Kapitel vorstellen, gehören zu den grundlegenden Funktionen von Netviewer. Sie stehen beiden Sitzungspartnern – also Berater und Teilnehmer – weitgehend gleichberechtigt zur Verfügung.

Desktop-Sharing

Wenn Sie eine Netviewer-Sitzung starten, zeigen Sie als Berater zunächst Ihren eigenen Bildschirm. Sie befinden sich also im Show-Modus. Der Teilnehmer sieht auf seinem Bildschirm Ihren Bildschirminhalt, hat jedoch noch keinerlei Möglichkeiten, Ihren Computer, beispielsweise über die Maus, zu steuern.
Welche Applikationen und Bildschirmelemente Sie im Show-Modus übertragen, können Sie in der Applikationsauswahl festlegen (s. Abschnitt „Die Applikationsauswahl“ ab Seite 23).

Blickrichtung ändern

Eine Änderung der Blickrichtung können beide Sitzungspartner einleiten. Zum Ändern der Blickrichtung verwenden Sie die beiden Buttons *Show* und *Watch*.

Wenn Sie sich im Show-Modus befinden:

- Klicken Sie im Mini-Panel oder im Control Panel auf *Watch*.
  Wenn der Teilnehmer nun seinen Bildschirm zeigen soll, muss er zunächst eine entsprechende Abfrage bestätigen.

Wenn Sie sich im Watch-Modus befinden:

- Klicken Sie im Control Panel auf *Show*.

Wechselt der Teilnehmer in den Show-Modus, erscheint eine Abfrage, die ihn vor einer unfreiwilligen Bildschirmübertragung schützt. Sein Bildschirm ist bei Ihnen erst sichtbar, wenn er die Abfrage bestätigt.

Funktionen im Show-Modus

Die folgenden Funktionen können Sie nutzen, wenn Sie Ihren Bildschirm zeigen.

Die Applikationsauswahl

In der Schublade *Applikationsauswahl* legen Sie fest, welche Applikationen und Elemente Ihres Bildschirms für den Sitzungspartner sichtbar sind.

Im oberen Abschnitt sind sämtliche aktuell geöffneten Fenster aufgeführt. Im unteren Abschnitt stehen Ihnen allgemeine Optionen zur Verfügung.



Option	Was sieht der Sitzungspartner?
Alle Anwendungen übertragen	Alle geöffneten Fenster
Netviewer-Panel übertragen	Nicht bedienbares, abgedunkeltes Netviewer Control Panel am Bildschirmrand. Verdeckt gegebenenfalls Teile des übertragenen Bildschirms, daher als Standardeinstellung ausgeblendet.
Taskleiste und System übertragen	Taskleiste, Startmenü und Systemdialoge
Desktop übertragen	Desktop inklusive Verknüpfungen, Hintergrundbild etc.
Neu geöffnete Anwendungen übertragen	Alle Fenster, die neu geöffnet werden, solange Sie sich im Show-Modus befinden.

- Setzen Sie das Häkchen bei der gewünschten Option, z.B. *Desktop übertragen*, um die Übertragung für den Sitzungspartner zu aktivieren.

- Entfernen Sie das Häkchen bei einer Option, um sie für die Übertragung zu sperren.

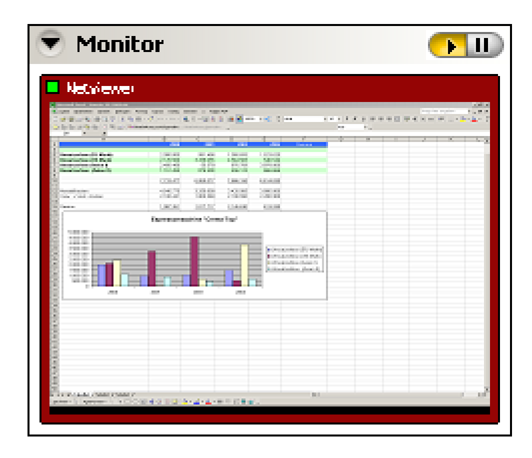


Wenn Sie das Netviewer Control Panel in der Applikationsauswahl zur Übertragung freigeben, ist es im Netviewer-Fenster des anderen nicht bedienbar. Der Sitzungspartner kann sich also niemals selbst zusätzliche Funktionen erteilen, z.B. den Desktop freigeben.

Wenn Sie die Einstellungen in der Applikationsauswahl ändern, gilt dies nur für die laufende Sitzung. Sobald Sie eine neue Sitzung starten, verwendet Netviewer wieder die Standardeinstellungen.
Möchten Sie eine dauerhafte Änderung der Grundkonfiguration, kontaktieren Sie bitte den Netviewer Support.

Die Schublade Monitor

In der Schublade *Monitor* kontrollieren und steuern Sie, wie Netviewer Ihren Bildschirm beim Sitzungspartner darstellt.
Sie sehen eine verkleinerte Version Ihres Bildschirms inklusive allen Veränderungen in Echtzeit. Sie können Ihren Bildschirm so optimal für die Übertragung organisieren, d.h. Fenster anordnen, Fenster schließen und gegebenenfalls die Einstellungen in der Applikationsauswahl anpassen, z.B. das Control Panel ausblenden.



Standbild übertragen

Um die Übertragung des Bildschirms zeitweilig zu unterbrechen, können Sie auf Standbild umschalten. Ihr Bildschirm wird dann auf der Gegenseite eingefroren.



- Klicken Sie auf den Pause-Button, um den eingefrorenen Zustand Ihres aktuellen Bildschirms an den Sitzungspartner zu übertragen.

- Klicken Sie auf den Pfeil-Button, um wieder den aktuellen Bildschirm inklusive Veränderungen zu übertragen.

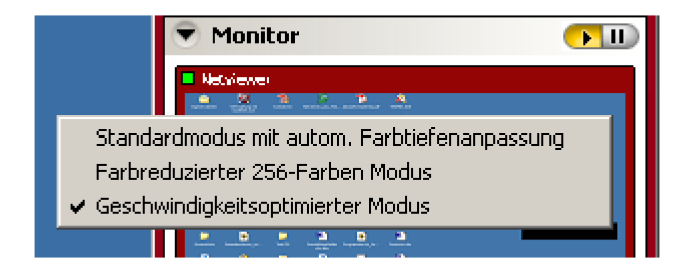
Übertragungsmodus für die Bildschirmübertragung

Der Übertragungsmodus beeinflusst, in welcher Farbtiefe der übertragene Bildschirm beim Sitzungspartner im Watch-Modus dargestellt wird. Der Übertragungsmodus hat Einfluss auf folgende Faktoren:

- Übertragungsgeschwindigkeit: Wie schnell ist der Bildschirm auf der Gegenseite vollständig sichtbar?
- Übertragungsqualität: Wie detailreich und originalgetreu ist die Darstellung des übertragenen Bildschirms?

Übertragungsmodus ändern

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Schublade *Monitor*. Es öffnet sich das Kontextmenü. Der aktuell ausgewählte Übertragungsmodus ist mit einem Häkchen gekennzeichnet.



2. Wählen Sie im Kontextmenü den gewünschten Übertragungsmodus.

Zur Auswahl stehen folgende Modi:

Übertragungsmodus	Beschreibung
Farbreduzierter 256-Farben Modus	Die übertragene Farbtiefe ist auf 256 Farben beschränkt, d.h. der Modus ermöglicht eine schnelle Übertragung, jedoch bei deutlich reduzierter Detailtreue.
Standardmodus mit automatischer Farbtiefenanpassung	Die übertragene Farbtiefe passt sich der Verbindungsgeschwindigkeit an, d.h. die Bildschirminhalte werden zunächst in reduzierter Farbtiefe übertragen, sobald keine Veränderungen mehr stattfinden, wird die Farbtiefe bis zu True Colour Qualität erhöht.
Geschwindigkeits-optimierter Modus	Die Qualität der übertragenen Bildschirminhalte ist durchgehend hoch. Die Bildschirminhalte werden über ein intelligentes Verfahren zunächst komprimiert, um eine hohe Übertragungs-geschwindigkeit zu gewährleisten. Sobald keine Veränderungen mehr stattfinden, wird die Qualität maximiert.

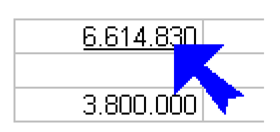
Funktionen im Watch-Modus

Die folgenden Funktionen können Sie nutzen, wenn Sie auf den Bildschirm des Sitzungspartners schauen.

Der Zeigepfeil

Mithilfe des Zeigepfeils können Sie den Sitzungspartner im Show-Modus auf bestimmte Stellen seines Bildschirms, z.B. eine fehlerhafte

Zahl in einer Kalkulation, einen Button, auf den er klicken soll o.ä., aufmerksam machen. Sie benötigen dazu kein Fernsteuerungsrecht.



- Klicken Sie mit der linken Maustaste in das Netviewer-Fenster bzw. bewegen Sie den Mauscursor mit gedrückter linker Maustaste. Beide Seiten sehen nun an dieser Position auf dem Bildschirm den Zeigepfeil.



Die Fernsteuerung des Computers oder die Manipulation von Daten ist mit dem Zeigepfeil nicht möglich.

Die Fernsteuerung

Die Fernsteuerung ermöglicht Ihnen, über Maus- und Tastaturbefehle den Computer des Sitzungspartners, der seinen Bildschirm zeigt, zu steuern.



Die Vergabe der Fernsteuerung beinhaltet ein gewisses Sicherheitsrisiko. Wenn Sie ihrem Sitzungspartner die Fernsteuerung überlassen, sollten Sie die in diesem Kapitel erläuterten Sicherheitsfunktionen von Netviewer kennen und anwenden können. So können Sie vermeiden, dass der Fernsteuernde unerwünschte Aktionen auf Ihrem Computer durchführt.
Bitte klären Sie auch Ihren Sitzungspartner über diese Funktionen auf.

Wie schützt Netviewer den Ferngesteuerten?

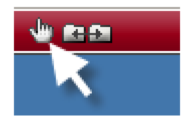
- Vergabe der Fernsteuerung: Das Fernsteuerungsrecht kann nur der Sitzungspartner, der seinen Bildschirm zeigt, vergeben. Sie haben keine Möglichkeit, sich als Betrachter das Fernsteuerungsrecht selbst zu erteilen.
- Applikationsauswahl: Fernsteuerbar sind generell nur die Applikationen und Bildschirmelemente, die der Sitzungspartner zur Übertragung freigegeben hat. Was er in der Schublade *Applikationsauswahl* nicht auswählt, können Sie weder sehen noch fernsteuern.
- Mauspriorität: Bei aktivierter Fernsteuerung teilen sich beide Sitzungspartner Maus und Tastatur. Der Sitzungspartner im Show-Modus hat jedoch die höhere Priorität und behält damit stets die Kontrolle über die Maus.
- Sicherheitstaste: Drückt der Ferngesteuerte die Sicherheitstaste (standardmäßig [F11]), entzieht er Ihnen damit sofort die Fernsteuerung

Fernsteuerung aktivieren



- Der Sitzungspartner klickt dazu im Mini-Panel bzw. im oberen Bereich des Control Panels auf *on*. Sie können nun mit Maus und Tastatur den Computer des anderen steuern, z.B. Mausklicks ausführen und Tastatureingaben machen.

Ob Sie aktuell über das Fernsteuerungsrecht verfügen, erkennen Sie am Händchen-Symbol im Rahmen der Titelleiste des Netviewer-Fensters.



Fernsteuerung deaktivieren

Deaktivieren kann die Fernsteuerung ebenfalls nur der Sitzungspartner im Show-Modus.

- Der Sitzungspartner klickt dazu im Mini-Panel bzw. im oberen Bereich des Control Panels auf *off*.

Dateitransfer per Drag & Drop

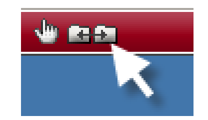
Der Austausch von Dateien mit dem Sitzungspartner kann über zwei Wege erfolgen:

- Dateitransfer per Drag & Drop: Im Watch-Modus und bei aktivierter Fernsteuerung können Sie Dateien aus dem Netviewer-Fenster herausziehen und ins Netviewer-Fenster heineinziehen.
- Schublade Dateitransfer: Jederzeit können Sie über die Schublade Dateitransfer im Control Panel Dateien hochladen und herunterladen.

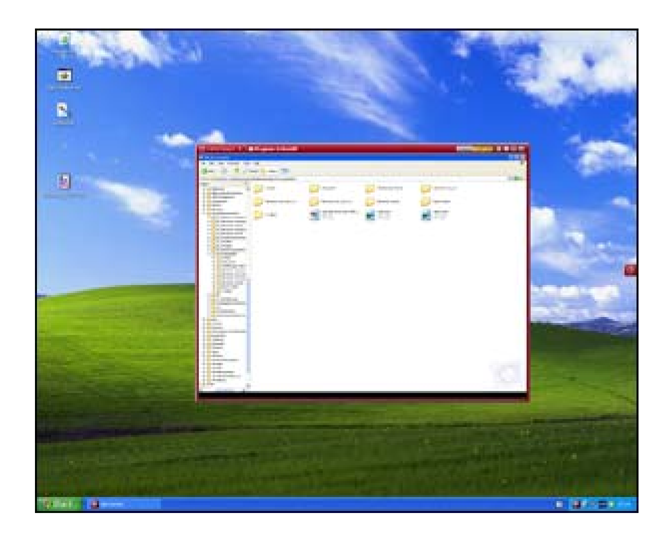
Vorteile des Dateitransfers per Drag & Drop

- Der Austausch der Datei erfordert keine Aktion von beiden Seiten, sondern kann einzig vom Fernsteuernden ausgeführt werden.
- Die Datei kann direkt aus dem Quellverzeichnis auf dem eigenen Rechner ins Zielverzeichnis des Sitzungspartners kopiert werden.

Wenn Sie Dateien per Drag & Drop austauschen möchten, sind zunächst einige vorbereitende Schritte notwendig:



1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Watch-Modus befinden und über das Fernsteuerungsrecht verfügen. Ob Sie Dateien per Drag & Drop austauschen dürfen, erkennen Sie am Symbol in der Leiste des Netviewer-Fensters.
2. Richten Sie Ihren Bildschirm so ein, dass sowohl auf Ihrem als auch auf dem übertragenen Bildschirm Zugriff auf das Dateiverwaltungssystem besteht, z.B. über den Desktop, den Windows Explorer oder den Arbeitsplatz.



Datei vom Rechner des Sitzungspartners auf den eigenen Computer übertragen

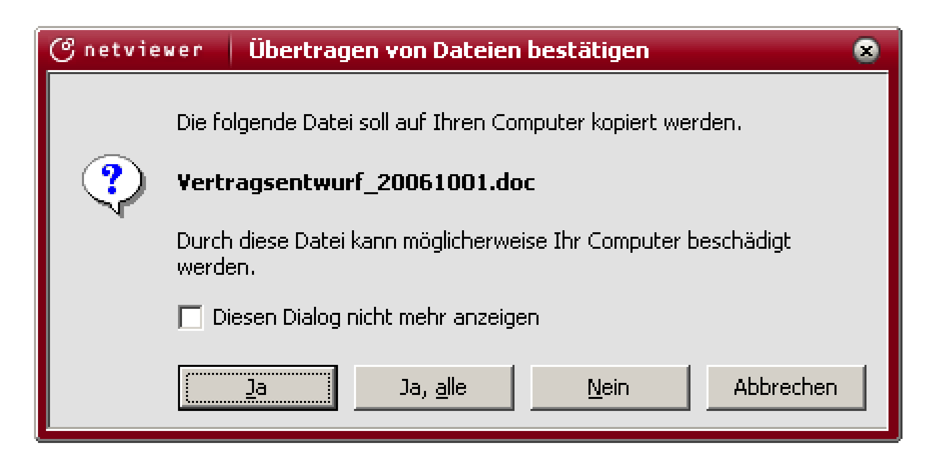
- Markieren Sie die gewünschte Datei im Netviewer-Fenster und ziehen Sie sie mit gedrückter Maustaste aus dem Fenster heraus in ihr Dateiverwaltungssystem bzw. auf ihren Desktop.

Beim Sitzungspartner erscheint ein Abfragedialog, in dem er der Übertragung der Datei von seinem auf ihren Computer zustimmen muss. Erst dann wird die Datei tatsächlich übertragen.

Datei vom eigenen Computer zum Sitzungspartner übertragen

- Markieren Sie die gewünschte Datei in Ihrem Dateiverwaltungssystem bzw. auf Ihrem Desktop und ziehen Sie sie mit gedrückter Maustaste ins Netviewer-Fenster. Lassen Sie die Datei im Dateiverwaltungssystem bzw. auf dem Desktop des Sitzungspartners fallen.

Beim Sitzungspartner erscheint ein Abfragedialog, in dem er der Übertragung der Datei auf seinen Computer zustimmen muss. Erst dann wird die Datei tatsächlich übertragen.



Der Bestätigungs-Dialog ermöglicht dem Sitzungspartner, die Übertragung zu erlauben, abzulehnen oder künftig ohne Rückfrage zu gestatten.



Die Sicherheitstaste (standardmäßig [F11]) entzieht dem Sitzungspartner nicht nur das Fernsteuerungsrecht, sondern auch die daran gebundene Berechtigung für den synchronen Dateitransfer.
Falls der Sitzungspartner Bedenken hat, dass gerade eine Datei mit bösartigem Inhalt auf seinen Computer übertragen wird, kann er den Dateitransfer mit der Sicherheitstaste sofort unterbinden.

Shortcuts

Die Übertragung von Shortcuts (Tastenkombinationen, z.B. [Strg] + [A]) ist bei aktivierter Fernsteuerung generell möglich.
Die folgenden Shortcuts können Sie ohne Veränderung nutzen:

Shortcut	Beschreibung
[Strg] + [C]	Kopieren
[Strg] + [X]	Ausschneiden
[Strg] + [V]	Einfügen
[Strg] + [A]	Alles markieren
[Strg] + [S]	Speichern
[Strg] + [N]	Neues Fenster öffnen
[Strg] + [O]	Öffnen
[Strg] + [P]	Drucken
[Strg] + [Z]	Rückgängig machen
[Strg] + [Tab]	Zwischen Fenstern in einem Programm wechseln (mit Shift gegen den Uhrzeigersinn)
[Strg] + [F4]	Aktuelles Unterprogramm schließen
[Strg] + [Pos1]	Zum Anfang eines Dokuments springen
[Strg] + [Ende]	Zum Ende eines Dokuments springen
[Strg] + [Einfg]	Kopieren
[Alt] + unterstrichener Menübuchstabe	Menüpunkt aufrufen
[Alt] + [Leertaste]	Systemmenü des aktiven Fensters
[Alt] + [Leertaste] + [X]	Fenster maximieren
[Alt] + [Leertaste] + [N]	Fenster minimieren
[Alt] + [Leertaste] + [W]	Fenster wiederherstellen
[Alt] + [-]	Systemmenü des aktuellen Unterfensters
[Alt] + [Pfeil unten]	Auswahlmenü öffnen
[Alt] + [Druck]	Screenshot vom aktiven Fenster
[Shift] + [Einfg]	Einfügen
[Shift] + [Tab-Taste]	Rückwärts durch Optionen
[Shift] + [F10]	Kontextmenü öffnen
[Shift] + [Entf]	Endgültig löschen
[Druck]	Screenshot vom gesamten Bildschirm
[F1] + [Shift]	Direkthilfe anzeigen

Einige Shortcuts wirken sich statt auf dem Rechner des Sitzungspartners auf dem lokalen Rechner aus, weshalb Netviewer die folgenden modifizierten Shortcuts unterstützt:

Windows Shortcut	**Netviewer Shortcut**	**Beschreibung**
[Windows-Taste] + [E]	[Strg]+[Alt]+[E]	Explorer
[Windows-Taste] + [R]	[Strg]+[Alt]+[R]	Ausführen
[Windows-Taste] + [D]	[Strg]+[Alt]+[D]	Desktop anzeigen
[Windows-Taste] + [F]	[Strg]+[Alt]+[F]	Datei suchen
[Windows-Taste] + [M]	[Strg]+[Alt]+[M]	Alle Fenster minimieren
[Windows-Taste] + [Pause]	[Strg]+[Alt]+[Pause]	Systemeigenschaften
[Windows-Taste] +[Tab-Taste]	[Strg]+[Alt]+[Tab-Taste]	Task wechseln
[Windows-Taste] + [F1]	[Strg]+[Alt]+[F1]	Windowshilfe
[Windows-Taste] = [Strg] + [Esc]	[Strg]+[Shift]+[W]	Startmenü anzeigen
[Alt] + [Esc]	[Strg]+[Alt]+[^]	Zwischen laufenden Tasks umschalten (mit [Shift] links herum)
[Alt] + [F4]	[Strg]+[Alt]+[F4]	Anwendung bzw. Windows beenden
[Alt] + [Tab], [Alt] + [Tab] + [Shift]	[Alt]+[^], [Alt]+[^]+[Shift]	Laufende Tasks anzeigen und wechseln (mit zusätzlicher [Shift] links herum)
---	[Strg]+[Alt]+[S]	Multimonitor-Unterstützung

Multimonitor-Unterstützung

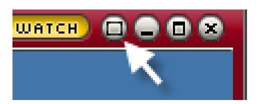
Wenn der Sitzungspartner mit mehreren Monitoren arbeitet, sehen Sie im Watch-Modus immer den Bildschirm, in welchem sich das Netviewer Control Panel befindet.
Um auf einen anderen Bildschirm zu wechseln, nutzen Sie die Tastenkombination [Strg] + [Alt] + [S]. Damit bewegen Sie das Control Panel auf den anderen Bildschirm und können nun diesen betrachten.

Darstellung im Netviewer-Fenster

Die Darstellung des übertragenen Bildschirms im Netviewer-Fenster lässt sich über die Funktionen Vollbildmodus, Zoom und Autoscroll anpassen.

Vollbildmodus

Netviewer stellt den übertragenen Bildschirm als Vollbild auf Ihrem Bildschirm dar. Sie können so – bei gleicher Auflösung – auf den entfernten Rechner schauen, als wäre es Ihr eigener.

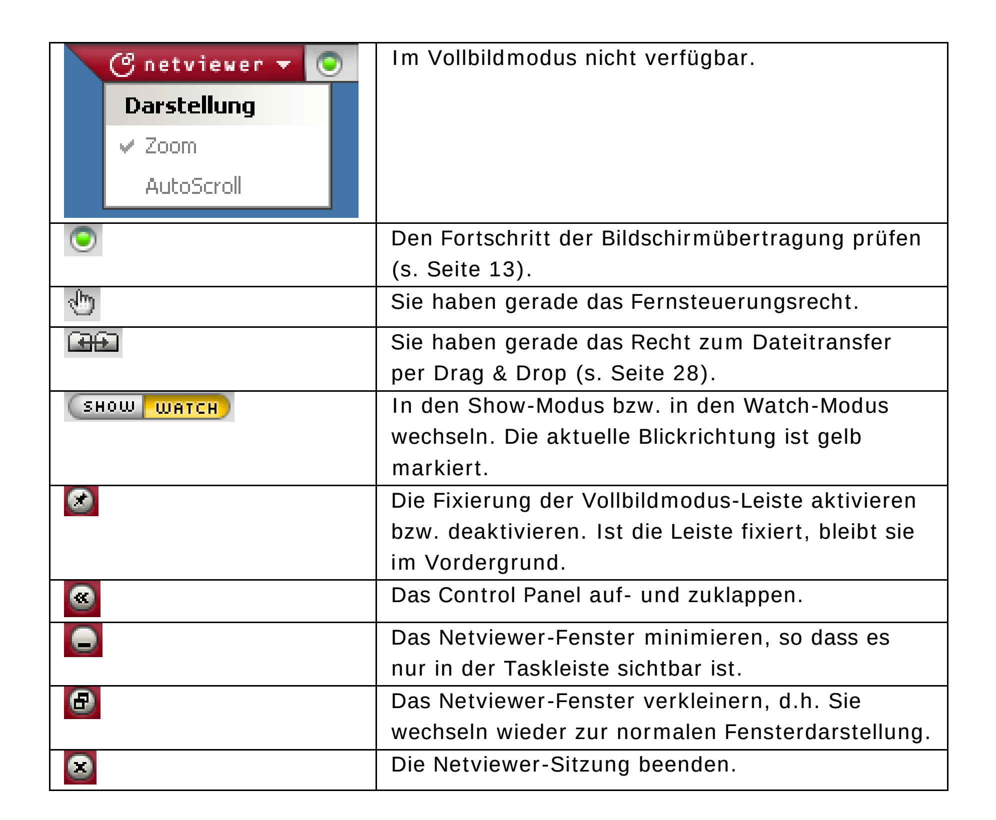


- Zum Aktivieren des Vollbildmodus klicken Sie im Rahmen des Netviewer-Fensters auf den Button Vollbildmodus.

Die Vollbildleiste (Flap)

Im Vollbildmodus können Sie die wichtigsten Sitzungsfunktionen über die Vollbildleiste steuern.
Die Vollbildleiste klappt standardmäßig wenige Sekunden nach der Benutzung ein und ist nicht mehr sichtbar. Zum Aufklappen bewegen Sie die Maus an den mittleren oberen Bildschirmrand.





netviewer – Darstellung: Zoom, AutoScroll	Im Vollbildmodus nicht verfügbar.
	Den Fortschritt der Bildschirmübertragung prüfen (s. Seite 13).
	Sie haben gerade das Fernsteuerungsrecht.
	Sie haben gerade das Recht zum Dateitransfer per Drag & Drop (s. Seite 28).
SHOW WATCH	In den Show-Modus bzw. in den Watch-Modus wechseln. Die aktuelle Blickrichtung ist gelb markiert.
	Die Fixierung der Vollbildmodus-Leiste aktivieren bzw. deaktivieren. Ist die Leiste fixiert, bleibt sie im Vordergrund.
	Das Control Panel auf- und zuklappen.
	Das Netviewer-Fenster minimieren, so dass es nur in der Taskleiste sichtbar ist.
	Das Netviewer-Fenster verkleinern, d.h. Sie wechseln wieder zur normalen Fensterdarstellung.
	Die Netviewer-Sitzung beenden.

Zoom

Standardmäßig ist die Zoom-Funktion aktiv, d.h. Netviewer passt den Bildschirm des Sitzungspartners im Show-Modus auf die Größe des Netviewer-Fensters an. Der Bildschirminhalt wird dazu gegebenenfalls vergrößert oder verkleinert, um komplett in das Fenster zu passen.

- Öffnen Sie das Netviewer Menü links oben im Netviewer-Fenster. Wählen Sie die Option *Zoom*. Ob die Funktion aktiviert ist, erkennen Sie am Häkchen vor der Option.

Um eine 1:1-Darstellung des Bildschirms zu erhalten, schalten Sie die Zoom-Funktion über das Menü aus.

Autoscroll

Die Autoscroll-Funktion kommt bei der 1:1-Darstellung des übertragenen Bildschirms (ausgeschalteter Zoom) zum Einsatz. Hier kann es vorkommen, dass der Bildschirm mehr Platz benötigt als das Netviewer-Fenster bietet.
Wenn Sie Autoscroll aktivieren, benötigen Sie in diesem Fall zum Scrollen im Netviewer-Fenster keine Scrollbalken, sondern können einfach mit der Maus in die gewünschte Richtung fahren.



- Öffnen Sie das Netviewer Menü links oben im Netviewer-Fenster. Wählen Sie die Option *Autoscroll*. Ob die Funktion aktiviert ist, erkennen Sie am Häkchen vor der Option.



Autoscroll wird nur wirksam nur bei ausgeschaltetem Zoom, da ansonsten keine Scrollbalken notwendig sind.

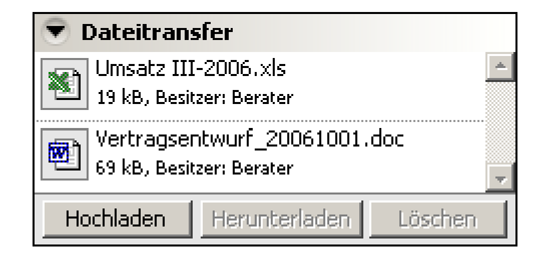
Weitere Funktionen im Control Panel

Dateitransfer über das Control Panel

Neben der Möglichkeit, Dateien im Watch-Modus bei aktivierter Fernsteuerung per Drag & Drop auszutauschen (s. Seite 28), können Sie die Schublade *Dateitransfer* im Control Panel nutzen.
Die Schublade dient als Container für Dateien, die von beiden Sitzungspartnern hoch- und heruntergeladen werden können.

Vorteile der Dateitransfer-Schublade

- Für den Dateitransfer ist keine Fernsteuerung nötig.
- Unabhängig von der Blickrichtung – beide Parteien können jederzeit Dateien zur Verfügung stellen bzw. Dateien herunterladen.
- Beide Sitzungspartner haben die volle Kontrolle, welche Dateien sie zur Verfügung stellen und herunterladen.



Datei hochladen

1. Klicken Sie in der Schublade *Dateitransfer* auf *Hochladen*.
2. Wählen Sie im Dateiauswahldialog, der sich öffnet, die gewünschte Datei aus und bestätigen Sie. Die Datei steht nun für den Sitzungspartner zum Download bereit.



Wenn ein Sitzungspartner eine neue Datei in die Schublade hochgeladen hat, blinkt die Schublade auf der Gegenseite und informiert so den anderen über den Upload.

Datei herunterladen

1. Klicken Sie in der Schublade *Dateitransfer* auf *Herunterladen*.
2. Wählen Sie im *Datei speichern*-Dialog den lokalen Speicherort für die Datei aus.



Dateien hoch- und herunterladen können Sie auch per Drag & Drop: Einfach eine Datei von Ihrem Rechner in die Schublade oder aus der Schublade heraus z.B. auf Ihren Desktop ziehen. Immer wenn das Plus-Symbol erscheint, können Sie die Datei fallenlassen.

Datei löschen

Als Berater können Sie jede beliebige Datei aus der Schublade *Dateitransfer* löschen. Der Teilnehmer kann nur die Dateien löschen, die er selbst hochgeladen hat.

1. Markieren Sie in der Schublade *Dateitransfer* die Datei, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf *Löschen*.

Sprachübertragung per Voice over IP

Netviewer bietet eine integrierte VoIP-Funktion (Voice over IP), die Ihnen das Telefonieren über das Internet möglich macht.

Ihre Vorteile, wenn Sie die VoIP-Funktion statt des normalen Telefons nutzen:

- Sie sparen Telefonkosten.
- Sie können bequem per Headset telefonieren.
- Sie benötigen keine spezielle Software.
- Die einzige Voraussetzung: Beide Sitzungspartner verfügen über ein Headset.

VoIP aktivieren

1. Klicken Sie in der Schublade *VoIP* auf *on*, um Ihr Mikrofonsignal zum Sitzungspartner zu übertragen.



2. Regeln Sie die Aufnahme- und Wiedergabelautstärke über die beiden Schieberegler *Lautstärke* (Wiedergabe) und *Mikrofonpegel* (Aufnahme).



Wenn Sie Ihre Sitzungen mit der Einladungsfunktion im Sitzungsplaner organisieren und die VoIP-Funktion nutzen, wird der Telefonanruf vor der Sitzung überflüssig. Zum vereinbarten Zeitpunkt treffen sich beide Sitzungspartner direkt in der Sitzung und kommunizieren per integrierter VoIP-Funktion miteinander.

Videoübertragung

Die Video-Funktion, bei der Netviewer das Webcam-Bild an den Sitzungspartner überträgt, macht die Online-Zusammenarbeit noch persönlicher. In den Schubladen *VideoIn* und *VideoOut* können Sie das Videobild Ihres Sitzungspartners sehen und Ihr eigenes Videobild an den anderen übertragen.



Voraussetzung für die Videoübertragung ist eine korrekt installierte und angeschlossene Webcam.
Selbstverständlich erfolgt die Übertragung Ihres Videobildes nur mit Ihrer Zustimmung. Eine Fremdüberwachung ist keinesfalls möglich.

Die Videoübertragung kann sowohl in eine Richtung als auch parallel in beide Richtungen erfolgen:

- Beide Sitzungspartner verfügen über eine Webcam und sehen sich gegenseitig in der VideoIn-Schublade, z.B. um eine Besprechung durchzuführen.
- Nur der Berater verfügt über eine Webcam, z.B. um eine persönlichere Atmosphäre in einer Vertriebspräsentation herzustellen.

Als Videoquelle können Sie zwischen keiner, einer Bilddatei und einem ggf. angeschlossen Videogerät (z.B. Webcam) wählen.
Es wird immer die zuletzt verwendete Quelle genutzt.

Das eigene Videobild übertragen

1. Öffnen Sie hierzu die Schublade *VideoOut* und prüfen Sie, ob die gewünschte Videoquelle gewählt ist. Die Videoübertragung an den Sitzungspartner ist am Anfang der Sitzung immer deaktiviert.



2. Klicken Sie auf *on*.
3. Prüfen Sie das übertragene Videobild und richten Sie die Webcam gegebenenfalls korrekt aus.

Wenn Sie die Übertragung unterbrechen und ein Standbild übertragen möchten:



- Klicken Sie in der Schublade *VideoOut* auf den Pause-Button. Um die Übertragung wieder zu aktivieren, klicken Sie auf den Aktivieren-Button.

Statisches Bild übertragen

Neben der Übertragung des Videobildes von einer Webcam können Sie auch ein Bild (in den Dateiformaten Bitmap oder JPEG) in der Schublade VideoOut übertragen lassen.

1. Klicken Sie links unten in der Schublade *VideoOut* auf das Pfeil-Symbol, um das Auswahlmenü zu öffnen.
2. Wählen Sie im Auswahlmenü *Bild* …. Der Dateiauswahldialog öffnet sich.
3. Wählen Sie hier ein Bild von Ihrem Rechner aus (.bmp oder .jpg).

Das Videobild des Sitzungspartners empfangen

In der *VideoIn*-Schublade sehen Sie das Videobild Ihres Sitzungspartners, falls dieser die Videofunktion aktiviert hat.



Whiteboard

Whiteboard im Watch-Modus

Die Funktion Whiteboard ermöglicht Ihnen im Watch-Modus, Zeichnungen und Markierungen im Netviewer-Fenster einzufügen, die auf beiden Seiten sichtbar sind.

Nutzen Sie die Whiteboard-Funktion beispielweise…

- In einer Besprechung, um den Sitzungspartner auf Besonderheiten in einem Dokument, z.B. einer Konstruktionszeichnung, aufmerksam zu machen.
- In einer Supportsitzung, um den Kunden auf einen Fehler in der Programmbedienung hinzuweisen.

Die Whiteboard-Funktion ist standardmäßig im Watch-Modus aktiviert.

1. Öffnen Sie die Schublade *Whiteboard*.



2. Wählen Sie das gewünschte Zeichenwerkzeug aus.
3. Zeichnen oder markieren Sie mit dem ausgewählten Werkzeug im Netviewer-Fenster.

	Erzeugt bei gedrückter Maustaste auf der Gegenseite einen Laserpointer-Punkt.
	Erzeugt beim Ziehen der Maus mit gedrückter Maustaste eine dünne Linie.
	Erzeugt beim Ziehen der Maus mit gedrückter Maustaste eine mittlere Linie.
	Erzeugt beim Ziehen der Maus mit gedrückter Maustaste eine dicke Linie.
	Ermöglicht das Aufziehen eines Rechtecks bei gedrückt gehaltener Maustaste.
	Ermöglicht das Aufziehen eines Kreises/Ovals bei gedrückt gehaltener Maustaste.
	Entfernt Zeichnungen und Markierungen im Netviewer Fenster.

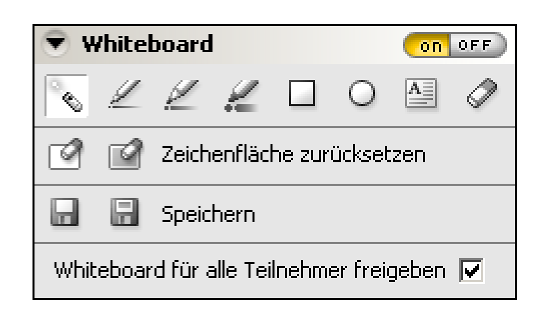


Diese Variante des Whiteboards ist flüchtig: Da Sie im laufenden Betrieb Zeichnungen einfügen, sind diese nicht dauerhaft. Öffnet das Gegenüber beispielsweise ein neues Fenster, welches darunter liegende Zeichnungen verdeckt, werden diese damit gelöscht.

Whiteboard im Show-Modus

Im Show-Modus ist die Whiteboard-Funktion standardmäßig deaktiviert.
Wenn Sie beispielsweise auf Markierungen Ihres Sitzungspartners reagieren und ebenfalls zeichnen möchten, können Sie das Whiteboard jederzeit auch bei Ihnen selbst einschalten.

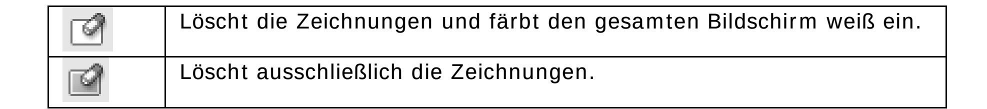
1. Klicken Sie in der Schublade *Whiteboard* auf *on*. Der aktuelle Status Ihres Bildschirms wird eingefroren.



2. Wählen Sie das gewünschte Zeichenwerkzeug aus.
3. Zeichnen oder markieren Sie mit dem ausgewählten Werkzeug auf Ihrem Bildschirm.

- Zum Ausschalten des Whiteboards klicken Sie auf *off*.

Zusätzlich verfügen Sie über die folgenden Funktionen:



	Löscht die Zeichnungen und färbt den gesamten Bildschirm weiß ein.
	Löscht ausschließlich die Zeichnungen.

Wenn Sie unterbinden möchten, dass der Sitzungspartner auf Ihrem Bildschirm zeichnen kann, müssen Sie die Whiteboard-Funktion beim Sitzungspartner deaktivieren.

- Entfernen Sie das Häkchen bei *Whiteboard für alle Teilnehmer freigeben*.

Speichern des Whiteboards

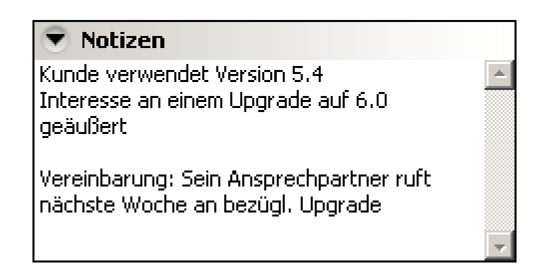
Zum Speichern des aktuellen Whiteboards nutzen Sie die Icons *Speichern* oder *Speichern unter*. Die Grafik lässt sich als Bitmap (.bmp) oder JPEG (.jpg) speichern.

	Speichert die Grafik unter dem bereits ausgewählten Namen. Beim ersten Speichern erscheint der *Speichern unter*-Dialog von Windows.
	Öffnet den *Speichern unter*-Dialog von Windows, um die Grafik unter einem neuen Namen zu speichern.

Notizen

In der Schublade *Notizen* können Sie sich während der Sitzung Notizen machen, um diese beispielsweise in anderen Anwendungen weiter zu verwenden.

- Während einer Support-Sitzung Informationen zum Kunden, die sich aus dem Gespräch ergeben, sammeln.
- Während einer Besprechung To Do's für das weitere Vorgehen notieren.



Notizen in die Windows-Zwischenablage kopieren

1. Öffnen Sie mit einem Rechtsklick in die Schublade das Kontextmenü.
2. Wählen Sie *Notizen in die Zwischenablage kopieren*. Anschließend lässt sich der Text über den Einfügen-Befehl oder [Strg] + [V] (abhängig von der Anwendung) in anderen Anwendungen einfügen.

   Notizen in die Zwischenablage kopieren



Alternativ können Sie den Text in der Schublade auch markieren und per [Strg] + [C] in die Zwischenablage kopieren.

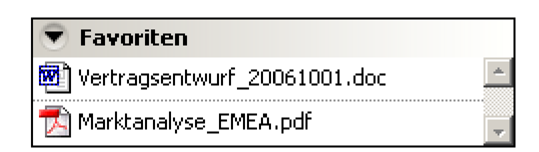
Befinden sich beim Beenden der Sitzung noch Notizen in der Schublade, die Sie nicht in die Zwischenablage übernommen haben, erscheint eine Nachfrage.



Notizen sind eine lokale Funktion und nicht für den Sitzungspartner zugänglich.

Favoriten

Um während einer Sitzung schnell auf benötigte Dokumente und Dateien zugreifen zu können, bietet Netviewer die Schublade *Favoriten*.
Hier lassen sich Verknüpfungen zu Dateien erstellen, um diese mit einem Doppelklick direkt aus Netviewer heraus in der mit dem Dateityp verknüpften Anwendung zu öffnen.



Neue Verknüpfung erstellen

- Ziehen Sie eine Datei z.B. aus Ihrem Dateiverwaltungssystem oder von Ihrem Desktop per Drag & Drop in die Schublade *Favoriten*. Netviewer erstellt automatisch eine Verknüpfung auf die Datei.

- Zum Löschen der Verknüpfung markieren Sie sie und drücken [Entf]. Oder Sie wählen im Kontextmenü, das Sie mit einem Rechtsklick auf die Verknüpfung öffnen, den Eintrag *Löschen*.

Favoriten sind eine lokale Funktion und nicht für den Sitzungspartner zugänglich.

Chat

Die Chat-Funktion bietet eine weitere Kommunikationsmöglichkeit für die Sitzungspartner: Hier können Sie schriftliche Nachrichten untereinander austauschen. Der Chatverlauf ist stets sichtbar und nachvollziehbar.

Chat-Nachricht an den Sitzungspartner schreiben

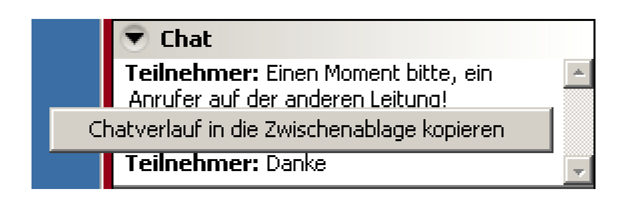
1. Geben Sie Ihre Textnachricht in das untere Feld in der Schublade *Chat* ein.
2. Zum Absenden der Nachricht klicken Sie auf *Senden* oder drücken Sie *Enter* auf Ihrer Tastatur. Die Nachricht erscheint oben im Chatverlauf.



Wenn Sie beim Verfassen Ihrer Chatnachricht einen Zeilenumbruch erzeugen möchten, drücken Sie [Alt] + [Enter].

Chatverlauf in die Windows-Zwischenablage kopieren

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Chatverlauf und wählen Sie im Kontextmenü *Chatverlauf in die Zwischenablage kopieren*.



Sitzung beenden

Beide Sitzungspartner – Berater und Teilnehmer – können jederzeit die Netviewer-Sitzung beenden.

Im Show-Modus:

- Klicken Sie auf das Schließen-Kreuz im Mini-Panel.



Im Watch-Modus:

- Klicken Sie auf das Schließen-Kreuz im Netviewer-Fenster.
- Oder Sie schließen die Netviewer-Task in der Windows Taskleiste.

Beide Sitzungspartner können die Sitzung auch mit einem Mausklick auf *Beenden* im Kontextmenü des Netviewer Icons im Windows System Tray schließen.

Bei beiden Sitzungspartnern erscheint der Ende-Dialog.





Grundsätzlich hinterlässt Netviewer nach dem Ende einer Sitzung keine Dateien oder Veränderungen am System.
Auf Beraterseite erzeugt Netviewer standardmäßig eine Logdatei mit den Daten der vergangenen Sitzung. Mehr dazu lesen Sie im Abschnitt „Protokollierung“ auf Seite 52.

Netviewer neu starten nach Sitzungsende

Wenn Sie viele Netviewer-Sitzungen durchführen, hilft Ihnen die Neustart-Funktion im Endedialog. Sie startet direkt nach dem Ende einer Sitzung das Netviewer Berater- bzw. Teilnehmerprogramm erneut – selbstverständlich mit zurückgesetzten Einstellungen und mit einer neuen Sitzungsnummer.

- Klicken Sie im Endedialog auf *Neustart*. Sie gelangen – abhängig von Ihrer Konfiguration – wieder zum Dialog *Login* oder direkt in den Startdialog.

Funktionen für den Administrator

Die Netviewer-Benutzerverwaltung

Netviewer bietet mit dem Modul Benutzermanager eine echte Benutzerverwaltung zur Authentifizierung und Autorisierung von Benutzern. Die Benutzerverwaltung eröffnet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Zugriffsbeschränkung auf Netviewer durch das Login mit Benutzernamen und Passwort zum Nachweis der Identität.
- Differenzierte Zuordnung von Berechtigungen in Netviewer zu Benutzern.

Das Benutzerkonzept wird produktübergreifend angewandt. Wenn Sie beispielsweise Netviewer one2one und Netviewer one2meet in Ihrer Organisation nutzen, können Sie die Benutzerverwaltung zentral aufbauen und pflegen.
Der Benutzermanager und damit die Netviewer-Benutzerverwaltung stehen Ihnen nur in Kombination mit der Authentifizierungsmethode Benutzername und Passwort zur Verfügung.

Wenn Sie sich für die Netviewer-Benutzerverwaltung interessieren, wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner bei Netviewer.

Varianten der Benutzerverwaltung

Netviewer unterstützt zwei verschiedene Varianten der Benutzerverwaltung.

Typ	Eigenschaften	Wann ist die Nutzung sinnvoll und möglich?
Netviewer-eigene Benutzerverwaltung	Das Anlegen und Verwalten der Benutzer erfolgt direkt in Netviewer. Der Benutzer authentifiziert sich beim Starten von Netviewer durch die Eingabe von Benutzername und Passwort.	Sinnvoll, wenn ein einfaches aber wirkungsvolles Rechtekonzept für alle Netviewer-Benutzer benötigt wird. Außerdem Voraussetzung für die Nutzung des CSV-Abrechnungsmoduls.
Active Directory-Benutzerverwaltung	Verfügbare AD-Benutzergruppen können aus einem angebundenen System importiert werden. Das Verwalten der Benutzergruppen erfolgt in Netviewer. Beim Starten von Netviewer ist keine Authentifizierung notwendig, da diese bereits per Single Sign-On (SSO) bei der Anmeldung im Betriebssystem erfolgt ist.	Nur möglich bei Betrieb eines eigenen Enterprise Servers. Sinnvoll bei einer großen Anzahl an Benutzergruppen und einem bestehenden und ausgereiften Benutzerkonzept.

Benutzer, Rollen und Profile

Die Netviewer Benutzerverwaltung basiert auf den Konzepten Benutzer, Rolle und Profil.

Was ist ein Benutzer?

Ein Benutzer ist ein Anwender (oder eine Gruppe von Anwendern), dem ein Benutzername und ein Passwort zur Anmeldung in Netviewer zugeordnet sind. Er verfügt außerdem über bestimmte Berechtigungen in den verschiedenen Netviewer-Programmen.
Der Benutzer kann von mehreren Anwendern – auch gleichzeitig – verwendet werden. Daher können Sie mehrere Anwender mit gleichen Anforderungen an Netviewer zu Benutzern zusammenfassen.

Beispiel: Legen Sie einen Benutzer „Support“ an, der Netviewer one2one starten darf und Zugriff auf den Sitzungsplaner erhält. Diesen Benutzer kann Ihr gesamtes Support-Team verwenden.

Was ist eine Rolle?

Eine Rolle entspricht einer Berechtigung in Netviewer. Im Benutzermanager ordnen Sie einem Benutzer Rollen und damit Rechte zu, z.B. den Zugriff auf den Benutzermanager. Ein Benutzer kann dabei mehrere Rollen haben und eine Rolle kann verschiedenen Benutzern zugeordnet sein.
In vielen Fällen ist die Kombination von Rollen sinnvoll, z.B. ein Berater, der berechtigt ist, Sitzungen zu starten und den Sitzungsplaner zu verwenden.

Was ist ein Profil?

Ein Profil beinhaltet eine individuelle Konfiguration verschiedener Sitzungseinstellungen. Profile verwalten Sie im Profilmanager. Sie betreffen insofern die Benutzerverwaltung, als dass Sie im Profilmanager Profile für Benutzer freigeben.
Da Profile sich nur auf Sitzungseinstellungen auswirken, sind sie ausschließlich relevant für Benutzer, welche die Berechtigung zum Starten einer Netviewer-Sitzung haben.

Der Benutzermanager

Der Benutzermanager bietet Ihnen folgende Funktionen:

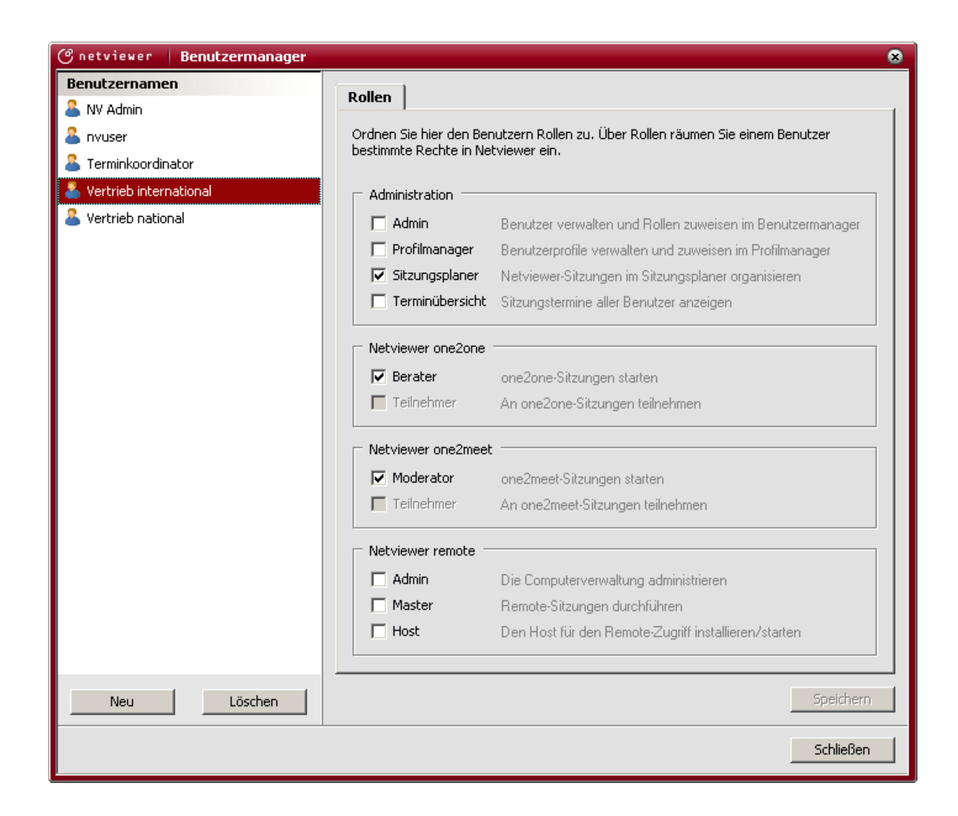
- Sie können Benutzer mit verschiedenen Berechtigungen ausstatten und so deren Zugriff auf Netviewer kontrollieren.
- Sie können jederzeit selbst Benutzer anlegen, bearbeiten und löschen.
- Sie können – falls gewünscht – das Benutzergruppenkonzept aus einem Active Directory übernehmen und so von Ihrer bestehenden Infrastruktur und Single Sign On (SSO) profitieren (AD-Anbindung nur bei eigenem Netviewer Enterprise Server).

Benutzermanager öffnen

- Klicken Sie im Startdialog auf *Benutzermanager*.

Oberfläche des Benutzermanagers

Im linken Bereich des Benutzermanagers sehen Sie die Benutzer (oder Benutzergruppen), die bereits angelegt sind. Im rechten Bereich können Sie dem links ausgewählten Benutzer die gewünschten Rollen zuordnen.



Rolle	Berechtigung
Administration	
Admin	Der Benutzer erhält Zugriff auf den Benutzermanager, in welchem er Benutzer anlegen, bearbeiten, löschen und Rollen zuweisen kann
Profilmanager	Der Benutzer erhält Zugriff auf den Profilmanager, in welchem er Profile anlegen, bearbeiten und löschen sowie diese Benutzern zuweisen kann.
Sitzungsplaner	Der Benutzer erhält Zugriff auf den Sitzungsplaner, in welchem er Sitzungen mit Datum und Uhrzeit, verwendetem Profil etc. planen kann und per E-Mail den oder die Teilnehmer einladen kann.
Sitzungskoordinator	Der Benutzer erhält Zugriff auf die Sitzungstermine aller Benutzer.
Netviewer one2one	
Berater	Der Benutzer ist berechtigt, mit dem Netviewer one2one Beraterprogramm eine Sitzung zu starten.

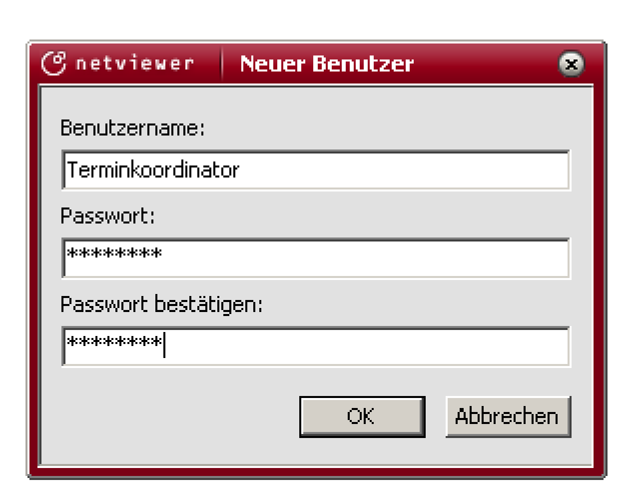
Teilnehmer	Der Benutzer ist berechtigt, mit dem Netviewer one2one Teilnehmerprogramm an einer Sitzung teilzunehmen. Standardmäßig ist die Rolle für jeden Benutzer aktiviert und ausgegraut, da das Teilnehmerprogramm keine Authentifizierung erfordert.
Netviewer one2meet	
Moderator	Der Benutzer ist berechtigt, mit dem Netviewer one2meet Moderatorprogramm eine Sitzung zu starten.
Teilnehmer	Der Benutzer ist berechtigt, mit dem Netviewer one2meet Teilnehmerprogramm an einer Sitzung teilzunehmen. Standardmäßig ist die Rolle für jeden Benutzer aktiviert und ausgegraut, da das Teilnehmerprogramm keine Authentifizierung erfordert.
Netviewer remote	
Admin	Der Benutzer erhält Schreibzugriff auf die Computerverwaltung und kann Host-Rechner anlegen, bearbeiten und löschen.
Master	Der Benutzer ist berechtigt, eine remote-Sitzung auf einem anderen Rechner (Host) durchzuführen.
Host	Der Benutzer ist berechtigt, das remote Host-Programm zu installieren und zu starten.

Netviewer-eigene Benutzerverwaltung aufsetzen

Neuen Benutzer anlegen



1. Klicken Sie im Benutzermanager auf *Neu*.
2. Definieren Sie im Dialog *Neuer Benutzer* die Login-Daten für den neuen Benutzer, also *Benutzername* und *Passwort* für das Login.





3. Klicken Sie zur Bestätigung auf *OK*. Der Benutzer erscheint nun links in der Benutzerliste.
4. Wählen Sie nun rechts aus, welche Rollen der Benutzer innehaben soll.
5. Klicken Sie auf *Speichern*, um die Rollenzuordnung zu dem neuen Benutzer zu speichern.

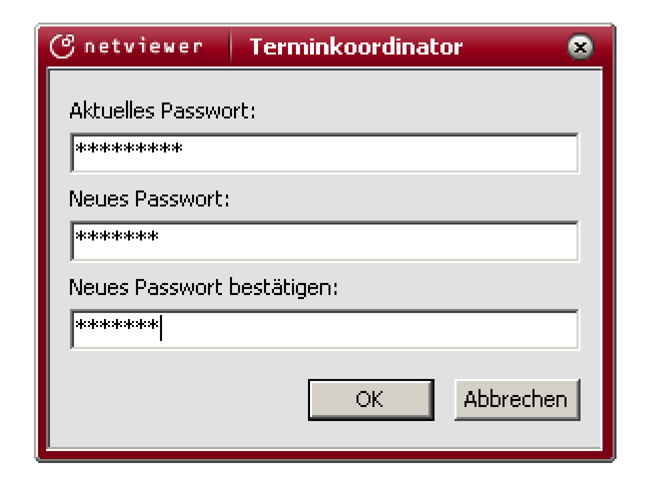
Benutzer bearbeiten

1. Zum Bearbeiten der Rollenzuordnung markieren Sie den Benutzer, den Sie bearbeiten möchten, und ändern Sie die Rollenzuordnung.
2. Klicken Sie auf Speichern.

Passwort eines Benutzers ändern



1. Zum Ändern des Passworts eines Benutzers klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Benutzer und wählen im Kontextmenü *Passwort ändern*.
2. Im Dialog *Passwort ändern* geben Sie das alte und das neue Passwort ein.



Benutzer löschen

Löschen

1. Markieren Sie den Benutzer in der Benutzerliste.
2. Klicken Sie auf *Löschen* und bestätigen Sie die nachfolgende Abfrage.



Bei der Auslieferung von Netviewer ist der erste Benutzer bereits angelegt. Der Benutzer verfügt über die Admin-Rolle und hat so Zugriff auf den Benutzermanager, um weitere Benutzer anzulegen.
Beim Löschen von Benutzern ist zu beachten, dass der letzte Benutzer im Benutzermanager, der über die Rolle Admin verfügt, nicht löschbar ist.

Benutzerverwaltung aus einem Active Directory importieren

Die Übernahme von Benutzergruppen aus einem Active Directory (AD) und die Nutzung von Single Sign-On ist nur dann möglich, wenn Sie Netviewer in Kombination mit dem Enterprise Server betreiben.

Neue Benutzergruppe importieren

Neu

1. Klicken Sie im Benutzermanager auf *Neu*.
2. Wählen Sie im darauf folgenden Dialog aus dem Auswahlmenü *Verfügbare Active Directory Gruppen* die gewünschte Benutzergruppe aus.
3. Klicken Sie zur Bestätigung auf *OK*. Die Benutzergruppe erscheint nun links in der Liste der Benutzergruppen.
4. Wählen Sie nun rechts aus, welche Rollen die Benutzergruppe innehaben soll.
5. Klicken Sie auf *Speichern*, um die Rollenzuordnung zu der neuen Benutzergruppe zu speichern.

Speichern

Benutzergruppe bearbeiten

1. Zum Bearbeiten der Rollenzuordnung markieren Sie die Benutzergruppe, die Sie bearbeiten möchten, und ändern Sie die Rollenzuordnung.
2. Klicken Sie auf Speichern.

Benutzergruppe entfernen

1. Markieren Sie die Benutzergruppe in der Liste.
2. Klicken Sie auf *Entfernen* und bestätigen Sie die nachfolgende Abfrage.



Die AD-Anbindung basiert auf dem Import von Benutzergruppen aus dem Active Directory. Benutzergruppen, die Sie nicht importieren, haben keinerlei Rechte in Netviewer.

Profilmanager

Der Profilmanager ist ein separates Modul zum Anpassen und Individualisieren der Sitzungseinstellungen, z.B. Blickrichtung, sichtbare Schubladen. Steht einem Berater ein individuelles Profil zur Verfügung, z.B. zu Supportzwecken, erhält er im Startdialog den Button *Sitzung starten mit Profil Support*.

Sitzung mit Profil Support starten

Welche Vorteile bringt das Arbeiten mit Profilen?

- Netviewer auf verschiedene, immer wiederkehrende Sitzungsszenarien anpassen
- Netviewer für einzelne Anwender mit besonderen Bedürfnissen anpassen
- Den Aufwand während der Sitzung verringern (z.B. durch Blickrichtungswechsel, Anpassung der Applikationsauswahl)

Beispiele für Profile:

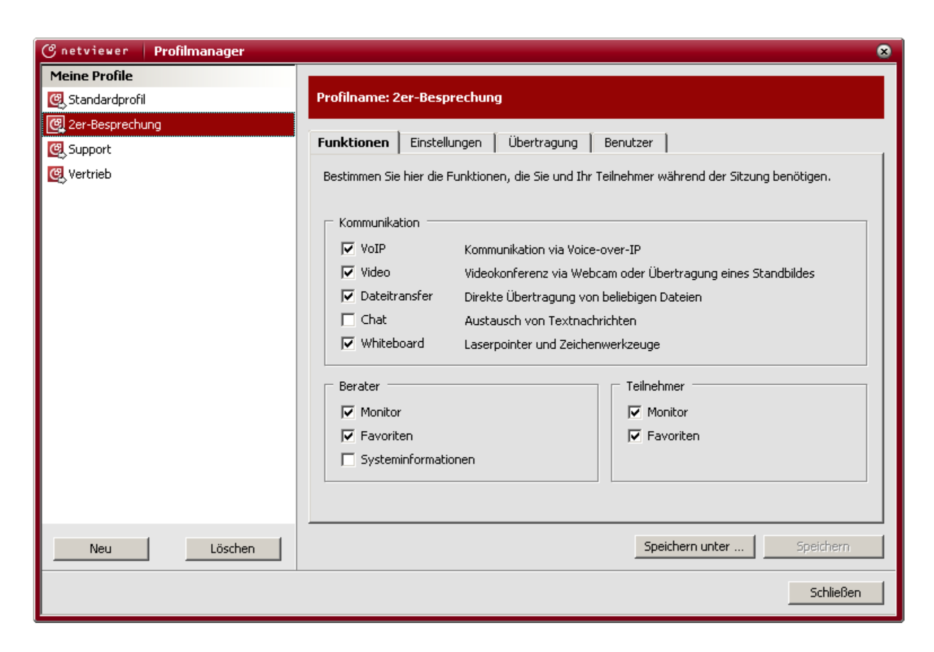
- Mit einem Profil „Support“ schaut der Berater beim Sitzungsstart auf den Teilnehmerbildschirm.
- Beim Profil „Präsentation“ dagegen zeigt immer der Berater zuerst seinen Bildschirm.

Profilmanager öffnen

- Klicken Sie im Startdialog auf *Profilmanager*.

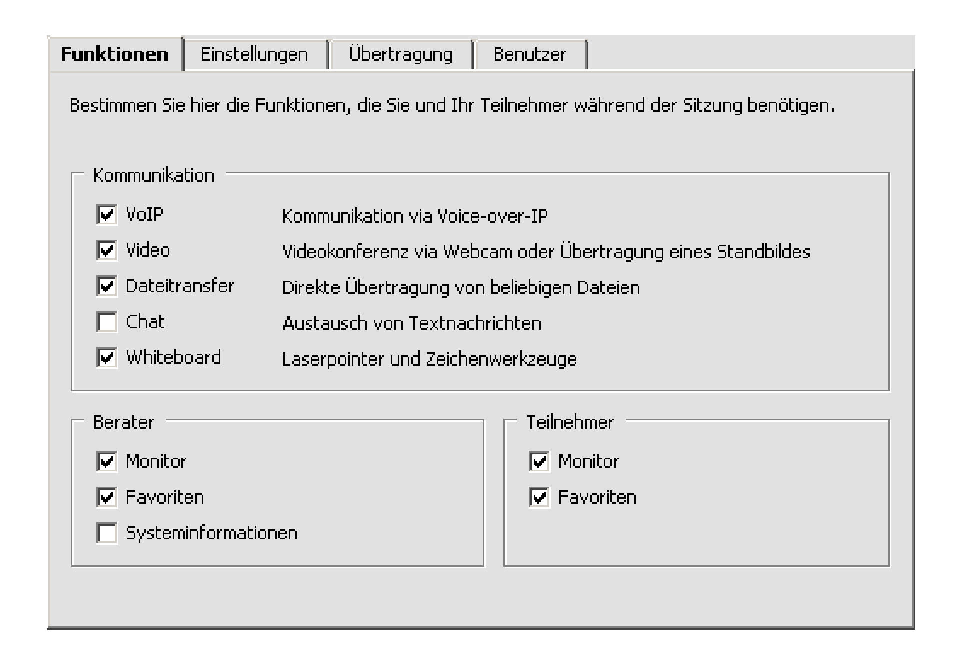
Oberfläche des Profilmanagers

Links im Profilmanager sehen Sie die Liste der vorhandenen Profile. An oberster Stelle steht das Standardprofil, das zum Einsatz kommt, wenn Sie eine Sitzung ohne individuelles Profil starten. Das Standardprofil ist nicht änderbar und entspricht Ihren Vertragseinstellungen. Darunter finden Sie die selbst definierten Profile.
Im rechten Bereich des Profilmanagers nehmen Sie die Einstellungen für das links ausgewählte Profil vor. Mehr zu den Einstellungen lesen Sie auf den folgenden Seiten.



Register Funktionen - Schubladen ausblenden

In manchen Szenarien kann es sinnvoll sein, Schubladen aus dem Netviewer Control Panel auszublenden – sei es, um die Oberfläche möglichst übersichtlich zu halten oder möglichst wenig Ablenkung zu bieten.
Einige Schubladen dienen der Kommunikation zwischen den Sitzungspartnern und werden daher immer gekoppelt ein- oder ausgeblendet, z.B. Chat.
Andere Schubladen haben nur eine Funktion für den lokalen Anwender, z.B. Favoriten. Sie lassen sich unabhängig voneinander auf Seiten des Beraters und des Teilnehmers deaktivieren.



Register Einstellungen – Zentrale Sitzungsparameter ändern

Das Register erlaubt die Änderungen einiger zentraler Einstellungen, die üblicherweise fest in der Konfiguration Ihrer Netviewer-Programme fixiert sind.

Die *Blickrichtung bei Sitzungsstart* gibt vor, wer zu Beginn einer Sitzung seinen Bildschirm zeigt. Standardmäßig ist dies der Berater.

Wenn Sie hier *Berater sieht Teilnehmer* wählen, erscheint beim Teilnehmer direkt nach dem Sitzungsaufbau ein Abfragedialog, in welchem er der Übertragung seines Bildschirms zunächst zustimmen muss.

Die Option *Fernsteuerung immer aktivieren* bewirkt, dass die Fernsteuerung für den Teilnehmer standardmäßig aktiviert ist und er sofort Ihren Computer fernsteuern kann, wenn Sie als Berater Ihren Bildschirm zeigen.
Mit den Buttons *on* und *off* im Mini Panel können Sie die Fernsteuerung jedoch jederzeit wieder entziehen.

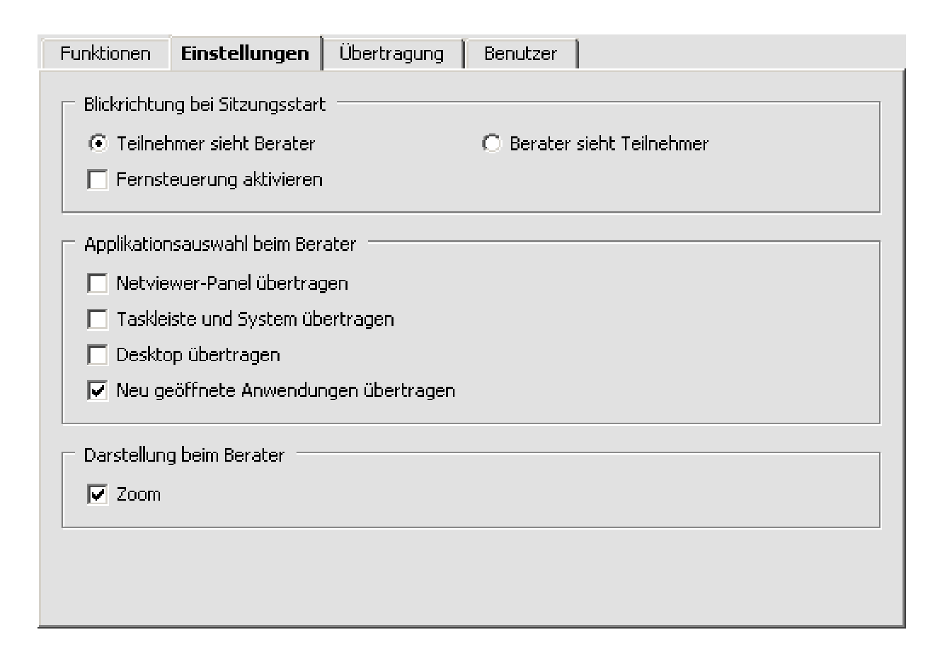
Im Bereich *Applikationsauswahl beim Berater* können Sie die Grundeinstellungen für die Sitzung auf der Beraterseite festlegen. Die Applikationsauswahl gibt die für den Teilnehmer sichtbaren Applikationen und Bildschirmelemente vor. Die Einstellungen aus dem Profil werden beim Starten einer Sitzung in die Schublade *Applikationsauswahl* übernommen.
Weitere Informationen zur Applikationsauswahl erhalten Sie im Abschnitt „Die Applikationsauswahl“ ab Seite 23.

Die Funktionen *Zoom* und *Autoscroll* beeinflussen die Darstellung des übertragenen Bildschirms im Netviewer-Fenster, wenn Sie sich im Watch-Modus befinden.

Mehr dazu lesen Sie im Abschnitt „Darstellung im Netviewer-Fenster“ ab Seite 31.

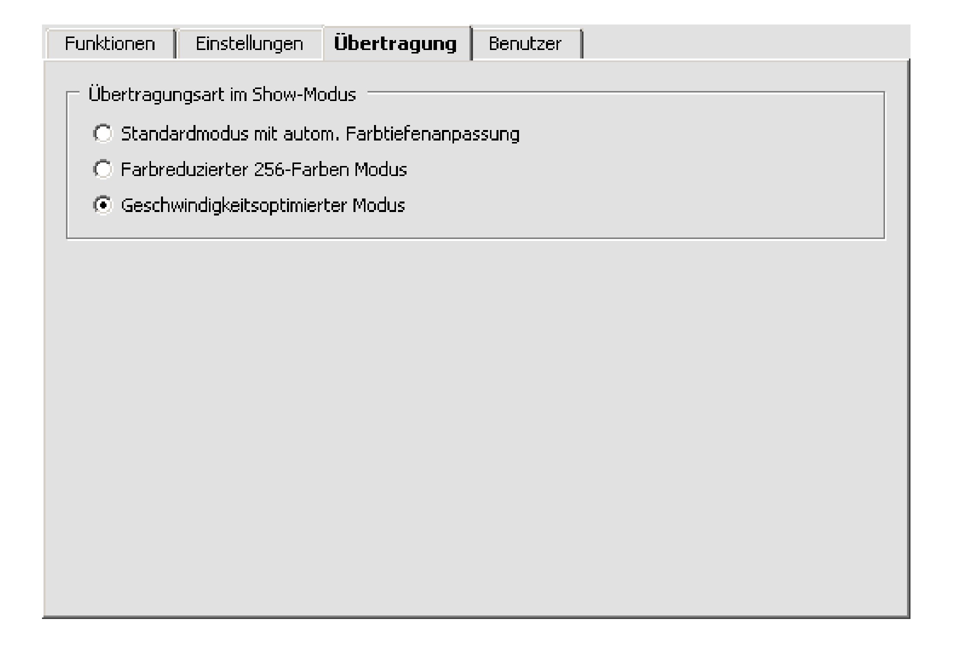


Die Einstellungen auf der Teilnehmerseite kann der Berater weder über den Profilmanager noch anderweitig zur Laufzeit des Programms konfigurieren.



Register Übertragung - Übertragungsmodus auswählen

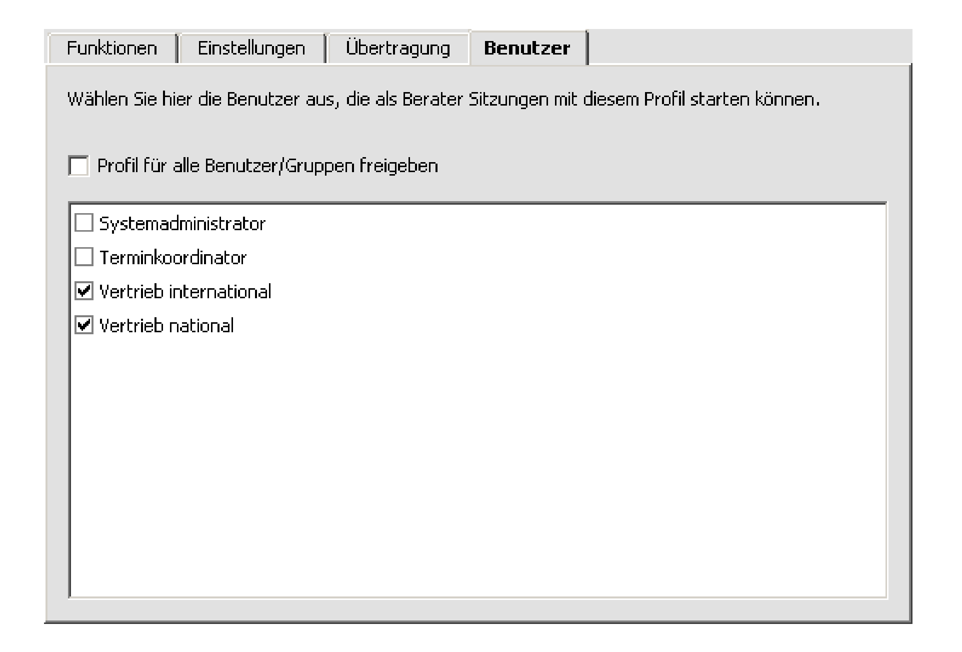
Die *Übertragungsart im Show-Modus* definiert, in welcher Farbtiefe Sie Ihren Bildschirm an den Teilnehmer übertragen.
Weitere Informationen zu den Übertragungsmodi erhalten Sie im Abschnitt „Übertragungsmodus“ ab Seite 25.



Register Benutzer

Im Register *Benutzer* definieren Sie, welche Benutzer das Profil verwenden dürfen. Ein neu angelegtes Profil ist standardmäßig für alle Benutzer freigegeben.

1. Markieren Sie links das gewünschte Profil.
2. Wählen Sie rechts aus, welche Benutzer das Profil verwenden dürfen. Wenn Sie *Profil für alle Benutzer freigeben* wählen, ist es allen Benutzern zugänglich.



Profile verwalten

Neues Profil anlegen

1. Klicken Sie auf *Profilmanager* im Startdialog.
2. Klicken Sie auf *Neu*.
3. Geben Sie eine Bezeichnung für das neue Profil ein.
4. Bearbeiten Sie das Profil auf den Registern *Funktionen*, *Einstellungen*, *Übertragung* und *Benutzer*.
5. Klicken Sie auf *Speichern*.

Neu

Speichern

Vorhandenes Profil bearbeiten

1. Markieren Sie das Profil, das Sie ändern möchten.
2. Bearbeiten Sie das Profil auf den Registern *Funktionen*, *Einstellungen*, *Übertragung* und *Benutzer*.
3. Klicken Sie auf *Speichern*, um es unter dem vorhanden Namen zu speichern, oder auf *Speichern unter*, um das geänderte Profil unter einem neuen Namen zu speichern.

Speichern

Speichern unter ...

Profil während der Sitzung ändern



1. Klicken Sie auf den Profilmanager-Button in der Schublade *Sitzung*. Der Profilmanager in einer leicht eingeschränkten Form wird geöffnet. Nun haben Sie zwei Möglichkeiten:
   - Entweder Sie bearbeiten das Profil auf den Registern *Funktionen*, *Einstellungen*, *Übertragung* und *Benutzer*.
   - Oder Sie öffnen das Menü *Profile* und wählen ein anderes Profil aus, welches Sie bearbeiten und für die laufende Sitzung verwenden können.
2. Klicken Sie auf *OK*.

Änderungen an einem Profil, die Sie während einer laufenden Sitzung vornehmen, sind nur für diese Sitzung gültig. Nach Ablauf der Sitzung ist das Profil unverändert.

- Wenn Sie das geänderte Profil unter einem neuen Namen speichern möchten, klicken Sie im Menü *Profile* auf *Als neues Profil speichern* und geben Sie im Dialog *Speichern unter ...* einen neuen Namen ein.

Protokollierung

TXT-Logdatei

Das Beraterprogramm erzeugt beim ersten Zustandekommen einer Sitzung eine .txt-Datei mit Log-Einträgen. Die Logdatei liegt im gleichen Verzeichnis wie das Beraterprogramm.
Die Log-Einträge für neue Sitzungen werden jeweils ans Ende der Datei geschrieben.

Zusatzmodule

Aufzeichnungsfunktion

Die Aufzeichnungsfunktion macht Netviewer-Sitzungen nachvollziehbar: Der gesamte Sitzungsablauf wird inklusive Videodaten und Sprachdaten (bei VoIP-Nutzung) als Sitzungsmitschnitt aufgezeichnet.
Der Sitzungsmitschnitt hat das Dateiformat .nvl, ein proprietäres Format der Netviewer GmbH. Die Datei ist nicht bearbeitbar oder veränderbar, weshalb sich die Aufzeichnung auch für Revisionszwecke eignet.
Zum Abspielen der Datei verwenden Sie den Netviewer NetPlayer, der gängige Funktionalitäten eines Players bietet.

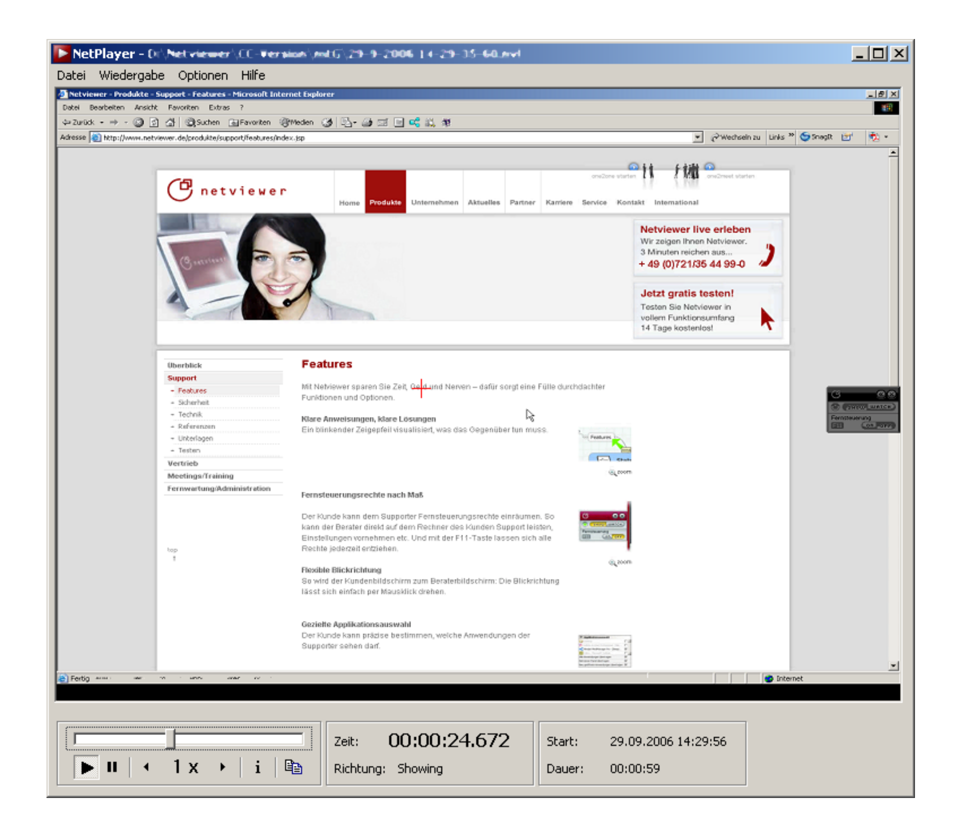
Sollten Sie Interesse an der Aufzeichnungsfunktion haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner bei Netviewer.

Ist die Aufzeichnungsfunktion aktiviert, erstellt Netviewer bei jeder Sitzung eine .nvl-Datei. Wo die Datei abgelegt wird und ob die Aufzeichnung optional oder obligatorisch ist, können Sie beim Bestellen der Funktion bei der Netviewer GmbH angeben.

Netviewer NetPlayer

Zum Öffnen einer .nvl-Datei verwenden Sie den NetPlayer. Hier stehen Ihnen die folgenden Funktionen zur Verfügung:

	Die Wiedergabe des Sitzungsmitschnitts starten.
	Die Wiedergabe anhalten.
16 x	Die Abspielgeschwindigkeit des Sitzungsmitschnitts erhöhen (bis zu 16-fache Geschwindigkeit) oder verringern (bis zu 1/16 der Originalgeschwindigkeit).
	Kopiert das aktuelle Bild des Mitschnitts in die Windows-Zwischenablage.



CSV-Abrechnungsmodul

Das CSV-Abrechnungsmodul bietet eine einfache Möglichkeit zur Sitzungsauswertung und Abrechnungserstellung. Das Tool ermöglicht per Knopfdruck, innerhalb eines Abrechnungszeitraumes für alle Kunden eine Rechnung inklusive Einzelverbindungsnachweis zu generieren. Außerdem können Sie die vorhandenen Sitzungsdaten grafisch visualisieren und auswerten.
Voraussetzung für die Nutzung des CSV-Abrechnungsmoduls ist die Sitzungsprotokollierung in einer CSV-Datei.

CSV-Logdatei

Neben der .txt-Logdatei, die Netviewer in der Standardeinstellung immer erzeugt, können Sie die CSV-Logdatei bei der Netviewer GmbH aktivieren lassen. Die CSV-Logdatei enthält die gleichen Informationen wie die .txt-Logdatei und eignet sich aber besser zur Weiterverarbeitung, z.B. mit dem Netviewer CSV-Abrechnungsmodul.

Wenn Sie Interesse am CSV-Abrechnungsmodul und an der CSV-Logdatei haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner bei Netviewer.

Glossar

Active Directory (AD)
Verzeichnisdienst von Microsoft Windows 2000/2003 Server, welcher verschiedenen Netzwerkobjekten wie Benutzern, Computern u.a. Eigenschaften zuordnet und diese verwaltet. Der Benutzermanager von Netviewer ermöglicht die Übernahme von AD-Gruppen und damit Single Sign-On (SSO).

Applikationsauswahl
Schublade im Control Panel (und Bereich im Profilmanager), welche eine detaillierte Auswahl der Applikationen und Bildschirmelemente erlaubt, die an den Sitzungspartner übertragen werden.

Aufzeichnungsfunktion
Zusatzfunktionalität, um Sitzungen als Mitschnitt (im Dateiformat .nvl) aufzeichnen zu können. Die Sitzungsmitschnitte können mit dem Netviewer NetPlayer abgespielt werden.

Autoscroll
Funktion, um im Watch-Modus komfortabel den Bildschirminhalt des Gegenübers betrachten zu können. Statt mit Scrollbalken kann durch reines Bewegen der Maus im Netviewer-Fenster gescrollt werden.

Benutzermanager
Zusätzliches Modul, das bei Verwendung der Authentifizierungsmethode Benutzername und Passwort das Aufsetzen einer Benutzerverwaltung für alle lizenzierten Netviewer-Programme (one2one, one2meet, remote) erlaubt. Bei Betrieb eines eigenen Enterprise Servers können Benutzergruppen aus einem Active Directory übernommen werden.

Benutzername
Benutzername zur Authentifizierung des Beraters beim Starten des Beraterprogramms. Er dient der Identifikation des Beraters. Kann ebenfalls zu Abrechnungszwecken bei Nutzung des CSV-Abrechnungsmoduls verwendet werden.

Berater
Anwender/Rolle bei Netviewer one2one, welche(r) zum einen über das Beraterprogramm die Sitzung initiiert und zum anderen die steuernde Funktion während der Sitzung übernimmt.

Beraterprogramm
Netviewer one2one-Programm des Beraters, mit dem der Berater eine Sitzung initiieren kann. Das Beraterprogramm enthält in der Standardkonfiguration mehr Funktionen als das Teilnehmerprogramm.

Clip
Griff zum Ein- und Ausfahren des Netviewer Control Panels im Watch-Modus.

Control Panel
Ein- und ausklappbare Netviewer-Programmleiste auf Berater- und Teilnehmerseite, die über die Schubladen verschiedene Netviewer-Funktionen zur Verfügung stellt.

CSV-Abrechnungsmodul
In Kombination mit der Benutzerverwaltung erhältliches Modul zur Netviewer-Software, welches Sitzungsdaten auswertet und die Abrechnung von Netviewer-Sitzungen erleichtert.

Desktop-Sharing
Übertragung des Bildschirminhalts eines Computers auf einen anderen, beliebig weit entfernten Computer. Die Sitzungspartner können die Blickrichtung wechseln, so dass sie entweder ihren eigenen Bildschirm zeigen oder auf den des Sitzungspartners schauen.

Drag & Drop
Objekte (z.B. Dateien) auf dem Bildschirm mit gedrückter linker Maustaste ziehen und durch Loslassen der Maustaste ablegen.

Fernsteuerung
Der Anwender im Watch-Modus erhält das Recht, alle sichtbaren Applikationen des Gegenübers (außer dem Netviewer Control Panel) durch Maus- und Tastatureingaben fernzusteuern.

NetPlayer
In Kombination mit der Aufzeichnungsfunktion erhältliche Applikation zur Wiedergabe von Sitzungs-Mitschnitten im Dateiformat *.nvl.

Netviewer-Fenster
Das rot umrandete Fenster, in welchem der Anwender im Watch-Modus den Bildschirminhalt seines Gegenübers sieht.

NVL
Proprietäres Dateiformat der Sitzungs-Mitschnitte, die bei aktivierter Aufzeichnungsfunktion während einer Sitzung erzeugt werden. Die Wiedergabe kann nur im Netviewer NetPlayer erfolgen.

Mini-Panel
Zentrale Komponente der Netviewer-Programmoberfläche, welche im Show-Modus die Basisfunktionalitäten und die wichtigsten Indikatoren jederzeit sichtbar zur Verfügung stellt. Ein Mausklick auf das Mini-Panel klappt das Control Panel auf und zu.

Moderatorprogramm
Netviewer one2meet-Programm des Moderators, mit dem der Moderator eine Sitzung initiieren kann. Das Moderatorprogramm enthält in der Standardkonfiguration mehr Funktionen als das Teilnehmerprogramm.

Monitor
Schublade im Control Panel, die verkleinert den eigenen Bildschirm zeigt, wie ihn das Gegenüber im Watch-Modus sieht. Über das Kontextmenü kann der Übertragungsmodus gewählt werden.

Passwort
Passwort, mit dem sich der Berater beim Starten des Beraterprogramms authentifizieren muss. Schützt das Beraterprogramm vor unautorisiertem Zugriff.

Profil
Individuelle Sitzungskonfiguration, mit der der Berater eine Netviewer-Sitzung starten kann. Profile werden im Profilmanager definiert.

Profilmanager
Zusätzliches Modul zum Anlegen und Verwalten von Profilen. Die Verknüpfung zum Profilmanager steht dem Netviewer-Anwender bei entsprechender Berechtigung im Startbildschirm zur Verfügung.

Quality Corner
Indikator (grüner, gestreifter oder grauer Kreis) im Control Panel, im Mini-Panel und im Rahmen des Netviewer-Fensters, der den Fortschritt der Bildschirmübertragung anzeigt.

Rolle
Konzept der Netviewer Benutzerverwaltung, über welches der Netviewer-Administrator Benutzern bestimmte Rechte in Netviewer einräumen kann. Die Zuordnung der Rollen zu Benutzern findet im Benutzermanager statt.

Show-Modus
Modus, in dem der eigene Bildschirm an den Sitzungspartner übertragen wird. Standardmäßig startet der Berater im Show-Modus. Der Teilnehmer befindet sich im Watch-Modus.

Schublade
Ein- und ausklappbarer Teilbereich des Control Panels, der jeweils eine Funktionalität von Netviewer anbietet (z.B. Videoübertragung oder Dateitransfer). Einige Schubladen lassen sich über den Profilmanager ein- und ausblenden.

Sicherheitstaste
Taste (standardmäßig [F11]), die der Sitzungspartner im Show-Modus nutzen kann, um dem Anwender im Watch-Modus bei aktivierter Fernsteuerung mit sofortiger Wirkung das Recht zur Fernsteuerung und zum Dateitransfer per Drag & Drop zu entziehen.

Single Sign-On
Einmalanmeldung eines Benutzers an einem System, wobei er Zugriff auf alle Programme, für die er berechtigt ist, erhält. Netviewer ermöglicht durch die AD-Anbindung Single Sign-On.

Sitzung
Netviewer one2one-Sitzung, welche durch den Berater initiiert wird und in die ein Teilnehmer eintreten kann. Außerdem eine Schublade im Control Panel mit den zentralen Informationen zur Sitzung.

Sitzungsnummer
Sechsstellige, zufällig von Netviewer generierte Nummer, die eine Sitzung eindeutig identifiziert und über welche die Verbindung zwischen Berater und Teilnehmer zustande kommt.

Sitzungspasswort
Passwort, das der Berater im Sitzungsplaner definieren kann, um die Sitzung zusätzlich zu schützen. Der Teilnehmer muss beim Login in die Sitzung das Sitzungspasswort angeben.

Sitzungsplaner
Zusätzliches Modul zum Planen und Organisieren von Netviewer-Sitzungen. Zugriff auf den Sitzungsplaner hat nur der entsprechend berechtigte Berater.

Splash Screen
Wartefenster, das beim Starten von Netviewer auf dem Bildschirm erscheint.

Startdialog
Programmoberfläche beim Berater vor dem Start einer Sitzung. Von hier aus kann er z.B. Sitzungen starten, Profilmanager, Benutzermanager und Sitzungsplaner öffnen.

Taskleiste
Leiste am unteren Rand des Desktops, welche u.a. die Funktionen Programmauswahlmenü, Anzeige zurzeit laufender Programme sowie Anzeige von Datum und Uhrzeit bereitstellt.

Teilnehmer
Anwender/Rolle bei Netviewer, welche(r) das Netviewer Teilnehmerprogramm nutzt. Der Teilnehmer wird vom Berater zu einer Sitzung eingeladen und kann an dieser teilnehmen.

Teilnehmerprogramm
Das Netviewer Programm, welches der Teilnehmer nutzt, um in eine vom Berater gestartete Sitzung einzutreten.

Übertragungsmodus
Über das Kontextmenü des Monitors wählbarer Modus, der festlegt, in welcher Bildqualität und Übertragungsgeschwindigkeit der eigene Bildschirm im Show-Modus an das Gegenüber übertragen wird.

VoIP
Schublade im Control Panel zum Aktivieren und Regeln der Sprachübertragung per Voice over IP.

Watch-Modus
Modus, in dem man auf den Bildschirm des Sitzungspartners schaut. Standardmäßig startet der Teilnehmer im Watch-Modus und sieht den Beraterbildschirm.

Zeigepfeil
Pfeilförmiges Zeigeinstrument, das der Netviewer-Anwender im Watch-Modus ohne Fernsteuerung nutzen kann. Klickt er ins Netviewer-Fenster, erscheint auf dem Bildschirm des Zeigenden ein Pfeil an dieser Stelle.

Zoom
Funktion, um im Watch-Modus eine Vergrößerung oder Verkleinerung des Bildschirminhalts im Netviewer-Fenster zu erzielen, so dass der komplette Bildschirminhalt des Sitzungspartners für den Betrachter zu sehen ist.

Kontakt

Netviewer Head Office Deutschland

Netviewer GmbH

Erzberger Straße 117
76133 Karlsruhe

Tel.: +49 (0) 721/354499-0
Fax: +49 (0) 721/354499-300

www.netviewer.de
info@netviewer.de

Support

support@netviewer.de
Tel.: +49 (0) 721/354499-999

Schweiz

Netviewer Schweiz AG

Zürcherstraße 59
8800 Thalwil

Tel.: +41 (0) 44 722 80 00
Fax: +41 (0) 44 722 80 01

www.netviewer.ch
info@netviewer.ch

France

Netviewer France

6, rue Antonin Raynaud
92300 Levallois-Perret

Tél.: +33 (0) 1 41 49 07 95
Fax: +33 (0) 1 41 49 08 00

www.netviewer.fr
info@netviewer.fr

United Kingdom

Netviewer UK Ltd.

No. 1 Farnham Road
Guildford, Surrey, GU2 4RG

Phone: +44 (0) 1483 549020
Fax: +44 (0) 1483 549100

www.netviewer.co.uk
info@netviewer.co.uk

Österreich

Netviewer GmbH
Vertriebsbüro Österreich

Abelstraße 6
4082 Aschach an der Donau

Tel.: +43 (0) 7273/60380-0
Fax: +43 (0) 7273/60380-20

www.netviewer.at
info@netviewer.at

USA

Netviewer Corp.

96 Hobart Street
Hackensack, NJ 07601

Phone: +1 866 297 3710

www.netviewer.com
info@netviewer.com

International websites and email addresses

English
www.netviewer.net
info@netviewer.net

Español
www.netviewer-es.com
info@netviewer-es.com

Italiano
www.netviewer.it
info@netviewer.it

Benelux
www.netviewer-benelux.com
info@netviewer-benelux.com